	SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	Código:	105-OT 013
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Versión:	1
		Fecha de Emisión:	11/08/2021

## 1. INTRODUCCIÓN

La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respecto y enfrentar el final de la vida con dignidad.

## 2. JUSTIFICACION

El Ministerio de Salud y Protección Social ha dispuesto para los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS), los elementos del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud, los cuales pretenden convertir en temas prioritarios la humanización de los servicios, la seguridad, coordinación y transparencia, así como algunas orientaciones para la calidad y humanización de la atención integral en salud a gestantes, niños, niñas, y la implementación del modelo de servicios de salud amigables para adolescentes.

Con lo anterior se pretende transformar la cultura de la sociedad hacia la búsqueda de consensos mínimos que produzcan un mejor ejercicio de los derechos y deberes de los ciudadanos y en especial de la población infantil.

Los niños son una prioridad para la sociedad y es así como la atención en salud deberá ofrecer una garantía de la calidad de los servicios, basada en imperativos éticos.

## 3. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN ESE BARRANCABERMEJA

La Gerencia de la ESE Barrancabermeja se compromete a garantizar un trato digno y humanizado hacia los pacientes y su entorno familiar, fomentando la calidad, la seguridad y la confidencialidad en el desarrollo del proceso de atención integral en Salud.

## 4. ALCANCE

La instrucción del Programa de Seguridad del paciente está dirigida a todo el personal a nivel directivo, administrativo y asistencial que interviene de forma directa en la atención Integral del paciente en todos los centros de salud a cargo de la ESE Barrancabermeja.

## 5. OBJETIVO GENERAL

Orientar a los actores del sector que intervienen en la atención integral en salud en la valoración, análisis y abordaje de la situación de calidad y humanización de la atención, buscando fortalecer y mejorar continuamente este proceso para el logro de resultados en el mejoramiento de la salud.

## 6. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Aportar elementos técnicos y metodológicos que permitan reconocer la situación de la calidad y humanización de la atención en salud dirigida a todos nuestros pacientes y su entorno familiar.

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Liliana De la Hoz	Auditora De Calidad	Subdirección científica	11/08/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera Garcia	Subdirector científica	Subdirección científica	11/08/2021
Aprobó	Esmeralda Otero	Gerente	Gerencia General	11/08/2021

	SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	Código:	105-OT 013
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Versión:	1
		Fecha de Emisión:	11/08/2021

- Aportar elementos técnicos y metodológicos para el desarrollo de capacidades individuales, organizacionales y comunitarias en torno a la gestión de las prioridades identificadas.
- Aportar elementos técnicos y metodológicos al seguimiento de los procesos de calidad y humanización de la atención integral en salud y a los resultados en salud, atribuibles a la calidad de la atención basada en la evidencia.

## 7. CONCEPTOS BÁSICOS

**Atención Integral en Salud:** La atención en salud desde el enfoque de derechos se entiende como parte del derecho a la salud. La normatividad en Colombia la definió 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. No obstante, además de atender los anteriores elementos en el marco de la atención integral de las niñas, niños y adolescentes, la atención en salud trasciende los establecimientos de salud para llevarlos a todos los entornos en donde ellas y ellos se desarrollan, logrando incidir en las prácticas de los diversos actores en cada entorno.



**Salud:** estado de completo bienestar físico, mental, espiritual, emocional y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades.

**Calidad y humanización:** Imperativo ético de la atención integral en salud; hace referencia a la obligación que tienen los actores que intervienen en dicha atención de garantizar la accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad en la atención a GNNA, respetando su condición y dignidad humana, reconociendo su contexto socio cultural y la diversidad poblacional y territorial que se expresa en la particularidad de su desarrollo.

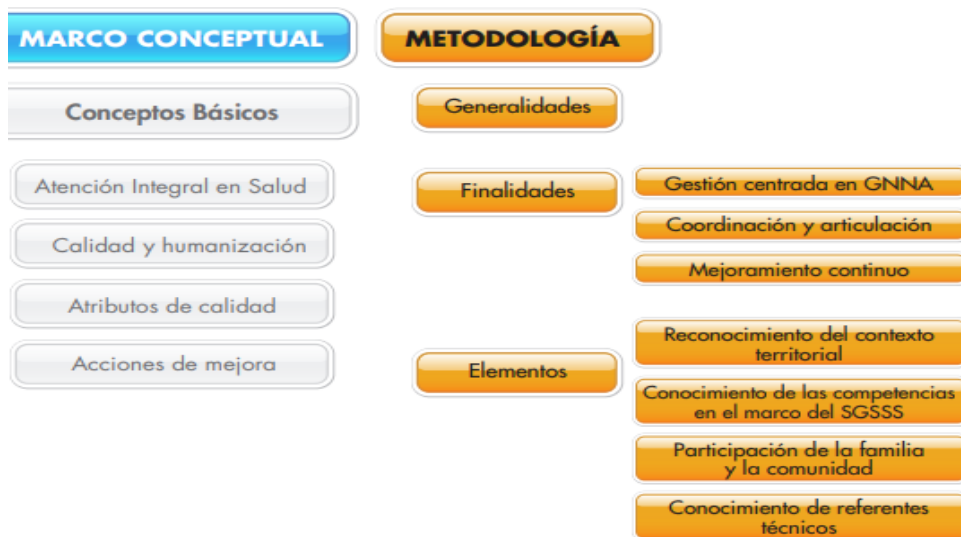
**Atributos de calidad:** Son las características que deben garantizarse durante el proceso de atención en salud a GNNA, según la normatividad nacional vigente:

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Liliana De la Hoz	Auditora De Calidad	Subdirección científica	11/08/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera Garcia	Subdirector científica	Subdirección científica	11/08/2021
Aprobó	Esmeralda Otero	Gerente	Gerencia General	11/08/2021

	SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	Código:	105-OT 013
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Versión:	1
		Fecha de Emisión:	11/08/2021



## 8. METODOLOGÍA



### Gestión centrada en las mujeres gestantes, niñas, niños, adolescentes y sus familias

La metodología se centra y parte del individuo, familia y comunidad como sujetos individuales y colectivos del derecho a la salud, rescatando el principio básico de cualquier sistema de gestión de calidad. Reconoce que de acuerdo con los resultados en salud que se reflejan en las situaciones particulares de GNNA y sus familias se pueden identificar los aspectos que favorecen o dificultan la atención integral en salud de calidad y humanizada.

### Coordinación y articulación

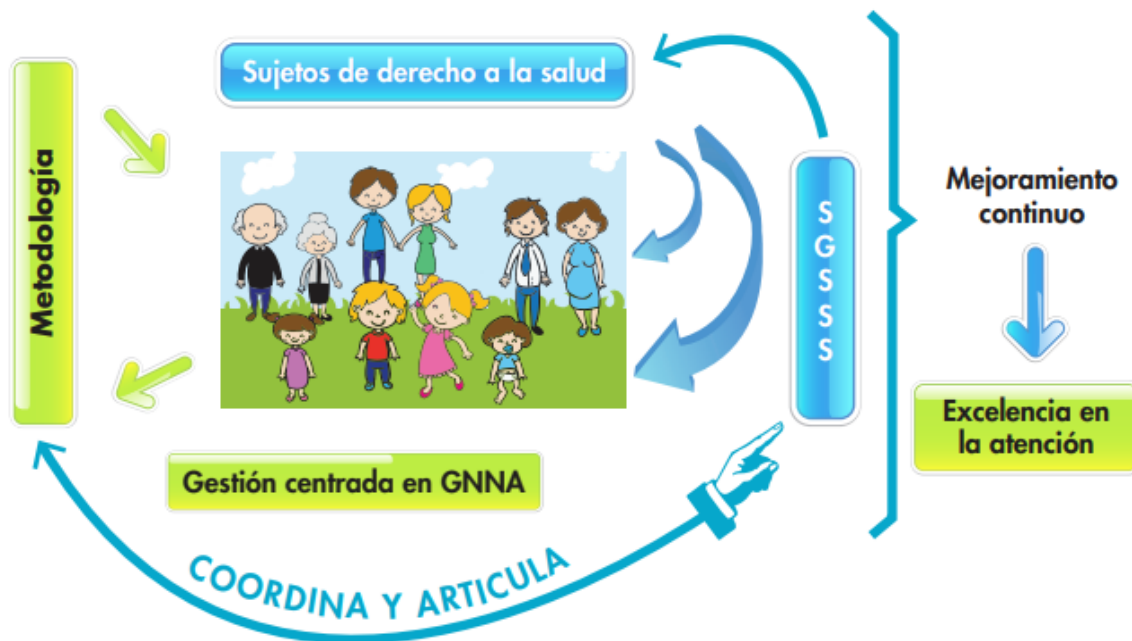
	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Liliana De la Hoz	Auditora De Calidad	Subdirección científica	11/08/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera Garcia	Subdirector científica	Subdirección científica	11/08/2021
Aprobó	Esmeralda Otero	Gerente	Gerencia General	11/08/2021

	SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	Código:	105-OT 013
	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	Versión:	1
		Fecha de Emisión:	11/08/2021

La metodología provoca la concertación de todas las entidades que conforman el Sistema General de Seguridad Social en Salud (SGSSS) para favorecer la garantía del derecho a la salud de GNNA, a partir del cumplimiento de sus competencias.

### Mejoramiento continuo

La metodología promueve el cierre de brechas entre la calidad esperada y la calidad observada, con el propósito de lograr la excelencia en la atención integral en salud a la primera infancia, infancia y adolescencia, a medida que se llevan a cabo acciones concretas para garantizar los resultados en salud.



	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA	FECHA
Elaboró	Liliana De la Hoz	Auditora De Calidad	Subdirección científica	11/08/2021
Revisó	Nancy Patricia Herrera Garcia	Subdirector científica	Subdirección científica	11/08/2021
Aprobó	Esmeralda Otero	Gerente	Gerencia General	11/08/2021