

LÍNEAS ESTRATÉGICAS POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN



RESUELVE
EL CUESTIONARIO



La persona #50 recibirá un premio

EQUIPO DE HUMANIZACIÓN HRD

- **Audrey Viviana Fonseca Sanabria:** Líder SIAUC- Humanización
Esp. Atención Integral de la Infancia y Adolescencia- Magister en Educación
- **Jordan Camilo Guerrero:** Ref. Humanización
- **Marco Aurelio Hernández:** Ref. Humanización
- **Laura Galindo:** Ref. Humanización- Terapeuta Organizacional
- **Greisse Molano:** Psicóloga
Esp. Neuropsicología
- **Lida Cardena:** Psicóloga
- **Georgina Quintana:** Psicóloga
- **Mary Baquero:** Ref. Humanización
- **María Fernanda Mora:** Trabajadora Social
- **Liz Hurtado:** Comunicadora Social/ Ref. Comunicación Asertiva
- **Anyelly Eliana Galindo:** Ref. Humanización
- **Jenny Vasco:** Psicóloga
Esp. Psicología Clínica
- **Diana Marcela Ruíz:** Psicóloga
- **Natalia Beltran:** Psicóloga
- **Cristhian Torres:** Ref. Humanización
- **Luz María Fajardo:** Terapeuta Respiratoria/ Ref. Voz al usuario.



ESE Hospital
Regional de Duitama
"Sembrando futuro en salud".

Servir es
amar
Programa de Humanización
ESE Hospital Regional de Duitama

Boletín de Acreditación
POLÍTICA
DE HUMANIZACIÓN

EDICIÓN 004

La E.S.E. Hospital Regional de Duitama asume, desde la alta dirección y en todos los niveles de la organización, el compromiso de brindar una atención humanizada y centrada en la persona, dirigida a pacientes, familias, colaboradores y la comunidad, fortaleciendo la gestión de la experiencia del usuario.

Esta política se desarrolla a través del **Programa de Humanización "Servir es Amar"**, implementado mediante cuatro líneas estratégicas:



Direccionamiento estratégico:

Integra la humanización de manera transversal en los planes, políticas, programas y procesos institucionales, alineados con la misión, visión y valores, garantizando un trato digno, empático, seguro, participativo y con enfoque diferencial.



Colaboradores – personas que cuidan personas:

Orientada al bienestar físico, emocional y laboral del talento humano y personal en formación. Incluye estrategias de reconocimiento al buen desempeño, comunicación asertiva, prevención de conductas no humanizantes, promoción de la salud mental, autocuidado y prevención del riesgo psicosocial, articuladas con Talento Humano, Humanización, Seguridad del Paciente y Calidad.



Pacientes, familias y comunidad:

Reconocidos como eje central de la misión institucional. Promueve una atención digna, segura y sin barreras, respetando la privacidad, diversidad, creencias y autonomía. Incluye primeros auxilios psicológicos, manejo del duelo, Código Lila y Ángel, cuidados paliativos, manejo integral del dolor, participación familiar, comunicación humanizada, apoyo espiritual, ambientes acogedores y oportunidad en la atención, con acciones diferenciadas según los servicios.



Infraestructura y ambientes humanizados:

Enfocados en espacios físicos dignos, seguros y accesibles, mediante mejoras en iluminación, señalización, confort, zonas de descanso, espacios lúdicos y áreas de bienestar.

El Programa de Humanización se consolida como un componente estratégico del Modelo de Atención Institucional, el Sistema de Garantía de la Calidad y la Seguridad del Paciente, fortaleciendo la confianza de la comunidad y la calidad en la atención en salud.

El programa promueve una atención digna, segura, empática y sin barreras, garantizando el respeto por la privacidad, la diversidad cultural, las creencias y la autonomía del usuario, así como el acceso oportuno a los servicios y una comunicación clara y permanente durante todo el ciclo de atención.



ESTRATEGIAS *transversales*

- Primeros auxilios psicológicos e intervención en crisis, manejo del duelo y apoyo psicosocial.
- Código Lila, Código Ángel y cuidados paliativos, orientados al buen morir y al respeto por las voluntades anticipadas.
- Manejo integral y multimodal del dolor como prioridad asistencial.
- Participación activa de la familia en el cuidado, a través de la estrategia "Cuidemos Juntos" y apoyo a cuidadores.
- Comunicación humanizada, entrega adecuada de información, consentimiento informado y protocolos para malas noticias.
- Ambientes humanizados, horarios de visita flexibles, fomento del descanso, administración humanizada de medicamentos y estrategias de distracción y entretenimiento.
- Apoyo espiritual, respetando las creencias del usuario.
- Oportunidad en la atención, como eje fundamental de la percepción de trato humanizado.