

 Boletín de Reinducción y
Acreditación **#13 PACHOS**

Eje de Atención centrada en el usuario

E.S.E. Hospital Regional de Duitama





La misión de la **E.S.E. Hospital Regional de Duitama** se fundamenta en brindar una **atención integral, segura y de calidad**, en la que la humanización y la experiencia del usuario constituyen pilares esenciales de nuestra gestión.

En la ESE Hospital Regional de Duitama contamos con la RESOLUCIÓN No 035

(11 de Febrero 2026): Por medio de la cual se actualiza y reglamenta la Política de humanización con un enfoque de Atención Centrada en la Persona, y su implementación por medio del **Programa de Humanización “Servir es amar”** y **deroga la Resolución 198 de 26 de diciembre de 2024.**

Nuestro enfoque de atención centrada en las personas sitúa al **paciente en el centro de todo nuestro actuar**. Más allá de responder a condiciones clínicas, brindamos una atención integral que alcanza a sus familias, cuidadores y a la comunidad en general.

En la ESE Hospital Regional de Duitama lo más valioso son nuestros PACIENTES.





¿qué significa estar **centrados en el usuario?**

Cada usuario tiene una historia, necesidades, emociones, creencias, expectativas y una familia o red de apoyo que hacen parte fundamental de su proceso de atención.

En la ESE Hospital Regional de Duitama reconocemos que detrás de cada diagnóstico existe una persona, con **necesidades físicas, emocionales, sociales, familiares y espirituales que requieren ser comprendidas y atendidas de manera integral.**

Nuestro compromiso es brindar una atención respetuosa, digna, empática, cálida y segura, reconociendo la individualidad de cada usuario y su participación activa en las decisiones relacionadas con su cuidado.

Humanizar la atención significa ver, escuchar y comprender a la persona más allá de su enfermedad, fortaleciendo el vínculo con el usuario, su familia y su red de apoyo durante cada etapa del proceso: **desde el ingreso, pasando por la atención y el acompañamiento, hasta el egreso y el seguimiento.**

Porque cada encuentro cuenta, cada palabra importa y cada persona merece ser cuidada con humanidad.

Derechos y Deberes de nuestros usuarios

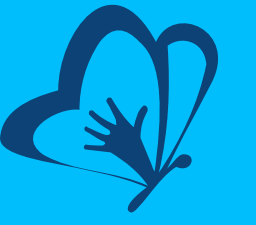
Contamos con derechos y deberes de acuerdo con la caracterización de nuestra población.

En la **E.S.E. Hospital Regional de Duitama** reconocemos que nuestra población es diversa y presenta diferentes **condiciones, edades, necesidades, capacidades, contextos familiares, sociales y culturales**.

Por esta razón, la atención debe desarrollarse desde un **enfoque centrado en la persona**, reconociendo las particularidades de cada usuario y **garantizando el respeto por sus derechos**, así como **promoviendo el cumplimiento de sus deberes**.



Saber Elegir Son tus derechos



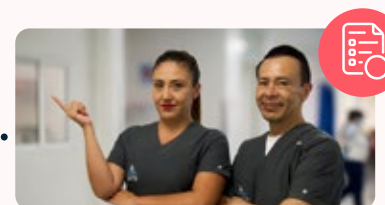
S Servicio respetuoso y confidencial.



A Atención oportuna según prioridad.



B Bien informado sobre procedimientos y costos.



E Elegir participar o no en investigación.



R Recibir atención con el profesional de su preferencia.



E Escoger segunda opinión o disentir.



L Libre apoyo espiritual o moral.



E Enfoque en manejo del dolor, cuidados paliativos y muerte digna.



G Garantía de decidir si entra en los estudios.



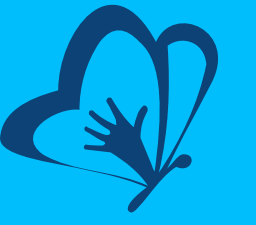
I Ingreso con acompañante o familiar según protocolos.



R Respuesta a peticiones, quejas, denuncias y reclamos.



Cuidar Cumplir Son tus deberes



C Cumplir citas y tratar con respeto.



C Cuidar la privacidad y confidencialidad de los demás.



U Usar hábitos saludables y prevenir.



U Unirse al cumplimiento de pagos y requisitos.



I Instalaciones y equipos: cuidar e informar riesgos.



M Mantener a la familia y acompañantes como parte del cuidado.



D Dar información veraz y completa.



P Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones por canales institucionales.



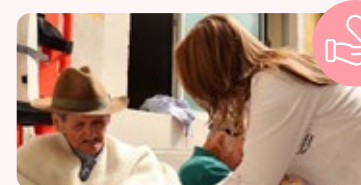
A Aceptar y respetar creencias y opiniones de los demás.



LIR Lograr cumplir recomendaciones e indicaciones del personal de salud.



R Responder con acompañamiento en dolor, cuidados paliativos y muerte digna.





En la **ESE Hospital Regional de Duitama** se cuenta con 16 colaboradores que integran el programa de humanización el cual realiza un **acompañamiento al usuario durante su ciclo de atención, identificando características poblaciones, sociales y vulnerables si las tiene.**

La comunicación, como elemento fundamental de la atención centrada en el usuario, y las buenas prácticas en salud desempeñan un papel esencial en la prestación de nuestros servicios. Ambas permiten fortalecer la confianza, favorecer la comprensión de la información, prevenir riesgos y **garantizar una atención segura, humanizada y de calidad.**

En este sentido, comunicar de manera clara, empática, oportuna y respetuosa hace parte de una buena práctica de atención, porque **permite reconocer las necesidades del usuario, su familia y/o cuidador, facilitar su participación en el proceso de atención y contribuir a la continuidad del cuidado.**



De esta manera, **cada interacción se convierte en una oportunidad para escuchar, orientar, acompañar y cuidar**, reconociendo que una comunicación efectiva no solo transmite información, sino que también genera confianza y seguridad en el usuario.

La comunicación efectiva con el paciente, su familia y/o cuidador constituye una práctica esencial para garantizar una atención segura, humanizada y centrada en la persona. Una comunicación clara, empática y oportuna permite prevenir errores, favorecer la comprensión de las indicaciones y fortalecer la continuidad del cuidado.





Lineamientos para una comunicación segura y humanizada

01.

Salude, preséntese e identifíquese.

Inicie el contacto con un saludo cordial, diga su nombre, cargo y función dentro de la atención. Explique al paciente y/o familiar el motivo de la comunicación y la información que será proporcionada.

02.

Prepare el encuentro.

Antes de brindar información, identifique las condiciones particulares del paciente y su familia, teniendo en cuenta sus emociones, comportamientos, relaciones familiares, contexto y circunstancias en las que se desarrollará la conversación.

03.

Observe y escuche activamente.

Preste atención a la expresión facial, tono de voz, lenguaje corporal y comportamiento del paciente y/o familia, con el propósito de reconocer emociones, preocupaciones y necesidades que puedan influir en la comprensión de la información.

04.

Utilice una comunicación no verbal empática.

Mantenga un contacto visual respetuoso, una postura corporal abierta y una actitud que transmita interés, disponibilidad y respeto hacia la persona.



05.

Escuche sin interrumpir.

Permita que el paciente, familiar o cuidador exprese sus problemas, deseos, dudas y necesidades. Evite interrupciones innecesarias y demuestre disposición para comprender su situación.

06.

Utilice lenguaje claro y comprensible.

Evite términos técnicos innecesarios y adapte la información al nivel de comprensión, características y necesidades del paciente y su red de apoyo.

07.

Verifique la comprensión.

Realice preguntas abiertas que permitan identificar qué comprendió el paciente o cuidador, evitando limitar la conversación a preguntas cuya respuesta sea únicamente “sí” o “no”. Cuando sea necesario, utilice la estrategia Teach Back, solicitando a la persona que explique con sus propias palabras las indicaciones recibidas.

08.

Brinde información segura y oportuna.

La información relacionada con diagnóstico, tratamiento, conducta a seguir, medicamentos, procedimientos, signos y síntomas de alarma y recomendaciones para el cuidado debe ser proporcionada por el profesional de salud idóneo, de acuerdo con sus competencias.



09.

Garantice la continuidad del cuidado durante el alta.

En el momento del egreso hospitalario, proporcione información clara, completa y comprensible sobre las recomendaciones, tratamiento, medicamentos, controles, signos de alarma y demás cuidados que debe continuar el paciente, familia y/o cuidador.

10.

registre la información en la historia clínica.

Las orientaciones e información relevante proporcionada al paciente y/o su familia o cuidador deberán quedar registradas en la historia clínica, de acuerdo con los lineamientos institucionales y la normatividad aplicable.

11.

Manejo del paciente y/o familia en situaciones difíciles.

Ante usuarios o familiares que presenten conductas difíciles, inconformidad, angustia, enojo o dificultad para comunicarse, el colaborador deberá mantener una actitud respetuosa, empática y asertiva, evitando confrontaciones y aplicando las estrategias establecidas en el Protocolo institucional para el manejo de situaciones difíciles, según corresponda.



Principios de Comunicación Efectiva



OPORTUNIDAD: Corresponde al momento apropiado para responder a la necesidad de información solicitada por el colaborador, paciente y acompañante para mejorar la atención.



PRECISA: La comunicación debe ser concisa, puntual y descrita en exclusiva al receptor.



COMPLETA: Proporciona la información útil para la toma de decisiones; en el proceso de comunicación no se debe omitir ningún aspecto sustancial de la atención.



INEQUÍVOCA: La comunicación debe ser clara y sin ninguna equivocación para que no permita dudas sobre el usuario y la comunicación entre colaboradores.



COMPRENSIBLE: El lenguaje con el cual se va a comunicar sea entendible tanto para el emisor y el receptor.





¿sabias que...?

La satisfacción en la prestación
de nuestros servicios en el
primer semestre fue de

97.3

**El Usuario y su familia también
son parte del equipo**



**"Humanizar es cuidar
con el corazón."**



**APRENDAMOS
JUNTOS**
Escanea el QR

¿Tienes dudas?



302 777 0117

¡Nuestra Línea de atención!



(608) 763 23 23