



**GRUPO PREVISALUD**

**POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.001 002**

**POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**

<b>No</b>	<b>CAMBIOS REALIZADOS</b>	<b>FECHA</b>
1	Emisión del documento bajo estándar ISO 9001: 2015	2018-03-24
2	Primera actualización por cambios en la estructura del documento que incluye justificación, objetivos, alcance, definiciones, lineamientos para la implementación, seguimiento y verificación de la política.	2023-06-05
3	Se realiza actualización integral de la declaración de la política de humanización, ahora a nivel del grupo empresarial. Esta actualización incluye: Ampliación del alcance a todas las empresas del grupo, ajuste de los objetivos para alinearse con el nuevo direccionamiento estratégico de la empresa, asignación de nuevos roles y responsabilidades clave, ajuste de la implementación de las líneas de acción destinadas al cliente interno y externo.	2024-06-19

# **POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**



**GRUPO PREVISALUD**

**POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.001 002**

**POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**

## **1. JUSTIFICACIÓN**

La humanización en el ámbito de la atención en salud es un componente esencial para asegurar que los pacientes reciban un trato digno, respetuoso y empático. Este enfoque no solo mejora la experiencia del paciente, sino que también contribuye significativamente a resultados de salud más positivos y a una mayor satisfacción tanto del paciente como del personal asistencial y administrativo.

En Colombia, la ley 100 de 1993 establece la importancia de la calidad en los servicios de salud, definiendo la humanización como un principio fundamental. Esto se refuerza aún más con la adopción de la resolución 5095 de 2018, que incorpora la humanización como un pilar clave en el manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 3.1.

En resumen, la humanización en salud es fundamental para garantizar que la atención médica sea centrada en el paciente, ética y de alta calidad, beneficiando al paciente, y fortaleciendo la integridad y la eficacia del sistema de salud en su conjunto.

## **2. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA**

Previsalud se compromete en fomentar una cultura de humanización de manera permanente, brindando una atención con solidaridad, amor y calidad al cliente interno y externo; respetando sus derechos y deberes, mejorando la comunicación a través de información clara y necesaria, apoyando el manejo del dolor y duelo, previniendo la violencia, y fomentando la autonomía en decisiones sobre el tratamiento y participación en investigaciones.

## **3. OBJETIVOS DE LA POLÍTICA**

- Mejorar la experiencia de los usuarios durante todas las etapas de su proceso de atención.
- Fortalecer la comunicación, orientación y educación acerca de sus tratamientos médicos que les ayudara a los pacientes y familiares en la toma de decisiones en relación con su proceso de atención.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.001 002

### POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

- Promover la transmisión efectiva y asertiva de la información en los usuarios/familia y colaboradores para una óptima prestación de servicio.
- Fomentar una cultura de respeto por los derechos y deberes de los usuarios y colaboradores al interior de la institución.
- Desarrollar competencias y habilidades humanísticas en los colaboradores y terceros de la institución.
- Desarrollar estrategias que faciliten el abordaje y manejo de los casos de violencia, dolor y duelo que se identifiquen en pacientes, familiares y colaboradores durante el proceso de atención.

#### 4. ALINEACIÓN CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

En el marco del direccionamiento estratégico, el grupo Previsalud se ha comprometido con llegar a ser una red de centros médicos, ayudas diagnósticas y gestores farmacéuticos enfocados en prevenir y gestionar el riesgo en salud, generando bienestar hacia sus grupos de interés, mediante un servicio humanizado y de excelencia, que cuenta con un talento humano comprometido y satisfecho que transmita los valores institucionales que son: Solidaridad, Amor y Calidad.

La política de humanización se encuentra alineada al direccionamiento estratégico desde su promesa de valor CEOS; entendiéndose que la humanización debe velar por una buena comunicación efectiva, oportuna y segura en el proceso de atención.

En su visión 2024- 2028 el grupo Previsalud estableció como un lineamiento estratégico fortalecer la confianza y satisfacción de los usuarios, colaboradores, clientes y accionistas enmarcada desde la humanización y la seguridad de la atención.

#### 5. PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

Los principios de la humanización se rigen por el derecho fundamental a la salud consagrado en la Ley Estatutaria de Salud, Ley 1751 de 2015. A continuación, se describen los principios

- **Aceptabilidad.** Los diferentes actores que están involucrados en el proceso de atención de los pacientes 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 que le afecten y responder adecuadamente a sus necesidades de salud.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.001 002

## POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

- **Accesibilidad.** Los servicios y tecnologías de salud deben ser accesibles a todos, en condiciones de igualdad, dentro del respeto a las especificidades de los diversos grupos vulnerables y al pluralismo cultural. La accesibilidad comprende la no discriminación, la accesibilidad física, la asequibilidad económica y el acceso a la información
- **Calidad e idoneidad profesional.** Los servicios y tecnologías en salud deberán estar centrados en el usuario, ser apropiados desde el punto de vista médico y técnico y responder a estándares de calidad aceptados por las comunidades científicas. Ello requiere, entre otros, personal de la salud adecuadamente competente, enriquecida con educación continua e investigación científica y una evaluación oportuna de la calidad de los servicios y tecnologías ofrecidos.
- **Continuidad.** Las personas tienen derecho a recibir los servicios de salud de manera continua. Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas
- **Oportunidad.** La prestación de los servicios y tecnologías de salud deben proveerse sin demoras.
- **Voluntariedad.** Por el cual un individuo libre ejerce su auto elección al autorizar cualquier interacción médica, en forma de medidas preventivas de tratamiento, de rehabilitación o participación en una investigación.
- **Alianza con el profesional de la salud.** La política de seguridad parte del reconocimiento del carácter ético de la atención brindada por el profesional de la salud y de la complejidad de estos procesos por lo cual contará con la activa participación de ellos y procurará defenderlo de señalamientos injustificados.
- **Educación y Orientación:** Proporcionar información detallada y educación sobre el uso adecuado de los medicamentos, efectos secundarios, posibles integraciones y otras consideraciones importantes para la salud. Al igual que ofrecer orientación sobre hábitos de vida saludable, prevención de enfermedades y estrategias para mejorar el bienestar general de nuestros pacientes.
- **Comunicación efectiva:** Mantener una comunicación clara, abierta y respetuosa con nuestros usuarios, utilizando un lenguaje comprensible y evitando tecnicismos innecesarios, Dispuestos a responder a todas las preguntas y preocupaciones de los pacientes sobre sus medicamentos y su salud en general, fomentando un dialogo abierto y honesto.

## 6. ALCANCE

La política de humanización está dirigida a la red de centros médicos, ayudas diagnósticas y gestores farmacéuticos del grupo Previsalud. Esta política se extiende a todos los colaboradores y personal involucrado en los procesos institucionales para la prestación de servicios de salud. Además, abarca a los pacientes, usuarios, familias, visitantes y terceros institucionales.

## 7. RESPONSABILIDADES



**GRUPO PREVISALUD**

**POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.001 002**

**POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**

**JUNTA DIRECTIVA:** Evaluar y Aprobar la política institucional de humanización y proveer los recursos necesarios para su implementación.

**EQUIPO CORPORATIVO:** Despliegue y alineación de la política en todos los niveles de la organización.

**GERENCIAS:** Adoptar y supervisar la puesta en marcha de la política de humanización al interior de las diferentes empresas del grupo.

**LÍDER DE HUMANIZACIÓN CLIENTE INTERNO Y EXTERNO:** Definir los planes de ejecución, seguimiento y evaluación del cumplimiento de la política y sus diferentes líneas de acción en relación con el cliente interno y externo, retroalimentando los resultados a todos los niveles de la organización.

**REFERENTES DE HUMANIZACIÓN AL CLIENTE INTERNO y EXTERNO:** Ejecutar los planes de acción y rendir cuentas de los resultados de la gestión, definidos en el marco de la política de humanización.

**COLABORADORES Y TERCEROS:** Cumplir con los lineamientos establecidos en el marco de la política de humanización.

**USUARIOS Y SU FAMILIA:** Ser partícipes activos de las actividades que se desarrollen para la implementación de la política de humanización.

## **8. DOCUMENTOS DE REFERENCIA O RELACIONADOS**

- Constitución Política de Colombia de 1991
- Ley 1751 de 2015. Ley Estatutaria de Salud.
- Ley 23 de 1981. Código de Ética
- Ley 100 de 1993. Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley 1122 de 2007. Modificaciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley de 2011. Por el medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Resolución 13437 de 1991. Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.
- Código de Buen Gobierno.
- Decreto 780 de 2016. Unificar y actualizar las reglas de afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Resolución 5095 de 2018. Adopción del Manual de Acreditación versión 3.1.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.001 002

## POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

- Programa de Humanización.
- Lineamientos para la Administración del Talento Humano.
- Protocolo de Código Lila.
- Protocolo de Violencia.
- Protocolo de Atención para Valoración y Manejo del Dolor en pacientes de la institución.
- Protocolo de Atención al Usuario.
- Paquete instruccional para garantizar la funcionalidad de los procedimientos de consentimiento informado.

### 9. DEFINICIONES

**Actitud:** Sensibilidad para entender y responder a las necesidades de los usuarios con calidez, amabilidad, consideración y empatía.

**Empatía:** La empatía es la intención de comprender los sentimientos y emociones, intentando experimentar de forma objetiva y racional lo que siente otro individuo. La empatía hace que las personas se coloquen en el lugar del otro, permitiendo que se ayuden entre sí.

**Humanizar:** es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano.

**Atención humanizada:** es orientar la atención del personal de salud hacia el servicio del ser humano necesitado de ayuda, en el campo de la salud integral, caracterizado por un comportamiento de servicio continuo, basado en valores humanos y éticos que se brinda con un compromiso personal, profesional e institucional.

**Humanización en salud:** es un proceso complejo que comprende todas las dimensiones de las personas, comprende aspectos políticos y culturales, la organización de los servicios de salud, la formación del personal de salud.

**Trato Humanizado en Salud:** es brindar una atención humana que incluya acompañamiento asistencial, educativo y de soporte a la familia



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.001 002

**POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**

**Amor:** Demostrar esmero en lo que hacemos por los demás y el medio ambiente

**Solidaridad:** Demostrar sentido de pertenencia a la sociedad y el medio ambiente.

**Derecho:** Los derechos son todos los mecanismos legales que protegen las libertades y garantías de los usuarios.

**Deber:** Los deberes son las obligaciones que las personas deben cumplir en el ejercicio de sus derechos.

**Violencia de género:** Se entiende toda acción de violencia asociada a un ejercicio del poder fundamentado en relaciones asimétricas y desiguales entre los roles y estereotipos asociados a lo masculino y a lo femenino, a varones y a mujeres en una sociedad.

**Violencia sexual:** Es "todo acto sexual, la tentativa de consumar un acto sexual, los comentarios o insinuaciones sexuales no deseados, o las acciones para comercializar o utilizar de cualquier otro modo la sexualidad de una persona mediante coacción por otra persona, independientemente de la relación de ésta con la víctima, en cualquier ámbito, incluidos el hogar y el lugar de trabajo".

**Violencia Intrafamiliar:** Toda persona que dentro de su contexto familiar sea víctima de daño físico o síquico, amenaza, agravio, ofensa o cualquier otra forma de agresión por parte de otro miembro del grupo familiar.

**Violencia contra la Mujer:** Cualquier acción u omisión, que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual, psicológico, económico o patrimonial por su condición de mujer, así como las amenazas de tales actos, la coacción o la privación arbitraria de la libertad, bien sea que se presente en el ámbito público o en el privado.

**Violencia Física:** Es la violencia que ocasiona riesgo o disminución de la integridad corporal. Dentro de este tipo de violencia se incluyen las golpizas, empujones, bofetadas, intento de asfixiar, cortadas, quemaduras, heridas con proyectil balnear, o usar armas, agresiones con ácidos, álcalis o sustancias corrosivas, privación de las necesidades básicas reflejadas en daño físico o cualquier otro acto que dé lugar a dolor, molestias o lesiones.

**Violencia Psicológica:** Acción u omisión destinada a degradar o controlar las acciones, comportamientos, creencias y decisiones de otras personas por medio del abuso del poder, de intimidación, manipulación, amenaza, directa o indirecta, humillación, amenazas de violencia física o sexual, aislamiento forzoso o cualquier otra conducta que implique un perjuicio en la salud psicológica, la autodeterminación o el desarrollo



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.001 002

## POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

personal. La violencia psicológica se ejerce mediante insultos, improperios o violencia verbal dirigida a descalificar a la víctima, chantajes, degradaciones, insultos, amenazas de violencia física o sexual, celos excesivos, acusación de infidelidad, limitar contactos con familia y amigos, insistencia de saber en dónde está, vigilar como gasta el dinero, no le consulta para tomar decisiones, entre otras. También cuando se somete a la víctima a silencios prolongados o indiferencia como método de control, aleccionamiento o castigo (Ministerio de Salud y Protección Social, 2014).

**Negligencia o abandono:** Son acciones u omisiones realizadas por parte de quienes son responsables del cuidado de niños, niñas, adolescentes, personas mayores o personas con discapacidad cuando no atienden ni satisfacen sus necesidades básicas, como: físicas, psicológicas, intelectuales, las cuales incluyen entre otras, Tales como: salud, protección, educación, nutrición, recreación, soporte emocional, higiene.

**Acoso Sexual:** El que en beneficio suyo o de un tercero y valiéndose de su superioridad manifiesta o relaciones de autoridad o de poder, edad, sexo, posición laboral, social, familiar o económica, acose, persiga, hostigue o asedie física o verbalmente, con fines sexuales no consentidos, a otra persona.

**Asalto Sexual:** Es una forma de violencia sexual en la que el agresor, conocido o desconocido, utiliza la violencia física, la fuerza o la amenaza de usarla para hacerle daño a su integridad física o psicológica o a la de un familiar como mecanismo impositivo que se da con penetración.

**Maltrato Infantil:** Se define como niño maltratado, aquel que es víctima de violencia física, psicológica, negligencia, (ausencia injustificada de cuidados), provocada por sus padres o por adultos que los tengan bajo su cuidado, incluyendo el abuso sexual, lo que puede derivar en consecuencias graves para su salud y para su desarrollo físico y psicológico.

## 10. LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

Para la implementación de la Política se estructuró el Programa de Humanización el cual está diseñado con un enfoque de atención integral centrado en las personas.

Se ha definido la nemotecnia CONDAEVIDODU que describe las diferentes líneas de acción para dar cumplimiento a la Política en el cliente interno y externo.

### 10.1. HUMANIZACIÓN CLIENTE INTERNO

- **CON:** contamos con colaboradores motivados, satisfechos y fidelizados.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.001 002

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

**Línea 1:** Implementación del plan de bienestar al colaborador y medición a través de la encuesta de cultura organizacional.

- **DA:** dar información

**Línea 2:** Implementación de un plan de inducción y reinducción a los colaboradores, así como un plan de formación para el desarrollo de competencias humanísticas; despliegue del eje de humanización a través del PECOS; desarrollo de la semana de humanización y encuentros de Humanización, Cultura y Transformación.

- **DE:** deberes y derechos del colaborador

**Línea 3:** Definición y aprobación de los derechos y deberes del colaborador; Despliegue de los derechos y deberes a través del PECOS, los encuentros de Humanización, Cultura y Transformación, y la semana de humanización; seguimiento a las cosas de vulneración de los derechos y deberes del colaborador a través del comité de convivencia laboral.

- **VI:** Vivimos los valores

**Línea 4:** Definición de los comportamientos esperados de los valores solidaridad, amor y calidad; Despliegue a través del código de ética, seguimiento de los casos de vulneración de los valores a través del comité de Convivencia Laboral.

- **DO + DU:** dolor y duelo

**Línea 5:** Asesoría y acompañamiento al colaborador y su familia en momentos de dolor o duelo a través de:

- Semana de la Salud: Promoción y prevención de la salud de los colaboradores
- Capacitación en el manejo del duelo y el dolor emocional
- Beneficios de plan exequial y póliza de vida
- Acompañamiento psicológico

## 10.2. HUMANIZACIÓN DEL CLIENTE EXTERNO

- **CON:** Consentimiento informado

**Línea 1:** Apropriación del procedimiento de **consentimiento informado** para todas las intervenciones en salud que lo requieran y de acuerdo con los requerimientos legales;



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.001 002

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Evaluar el correcto registro del consentimiento informado a través de rondas de seguridad, paciente trazador y auditorías a procesos asistenciales.

- **DA:** Dar información

**Línea 2:** Definición del **programa de capacitación** a los colaboradores para el desarrollo de habilidades comunicativas; Implementación de los canales de comunicación para la atención efectiva de PQRSFD (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y demandas); Implementar y medir a través de **encuestas de satisfacción** la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados identificando sus necesidades y expectativas; brindar información general de la institución y de los servicios que prestamos a los usuarios a través de **charlas educativas** en sala de espera, **guías del usuarios** y promover la cultura de humanización a través de la **semana de humanización**.

- **DE:** Deberes y derechos

**Línea 3:** Definición y aprobación de los derechos y deberes de los usuarios; Despliegue de los derechos y deberes a través de folletos, charlas en la sala de espera, semana de humanización, publicación en sala de espera, televisores, página web, whatsapp y guía del usuario; Implementar el **Comité de Ética Hospitalaria** para el análisis y tratamiento de situaciones relacionadas a la vulneración de los derechos de los usuarios en la prestación de los servicios.

- **VI:** Manejo de la violencia

**Línea 4:** Implementación del **plan de capacitación sobre violencia** a colaboradores y terceros asistenciales; Despliegue del protocolo y ruta de violencia, Implementar el **comité de violencia** para el seguimiento a los casos de violencia identificados durante la atención y el abordaje integral **por psicología y psiquiatría infantil** durante el proceso de atención de pacientes de programa cuando sea requerido.

- **Do:** Dolor

**Línea 5:** Definición del **Protocolo de manejo del dolor**; Despliegue del protocolo de manejo de dolor a través de la plataforma de formación CEOS para todo el personal asistencial de la institución; Brinda total información y educación al paciente, familiares y cuidadores sobre el proceso de atención, diagnóstico, tratamiento, cuidados, síntomas de alerta y evolución del estado de salud del paciente a través de **educación individuales y grupales, Escuela de padres y Escuela de cuidadores**.



GRUPO PREVISALUD

POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.001 002

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

- **Du:** Duelo

**Línea 6:** Definición e implementación del protocolo de **código lila** en el servicio de hospitalización para el abordaje y acompañamiento del paciente y su familia en la etapa del fin de vida; Despliegue del plan de capacitación hacia los profesionales en el manejo del duelo, y abordaje por psicología

#### **Cliente Externo - Gestores Farmacéuticos**

- **Con:** Concentración de medicamentos adecuada:

**Línea 1:** Garantizar que el usuario reciba las cantidades de medicamentos ordenadas por su médico tratante.

- **Da:** Dar información

**Línea 2:** Se brinda total información y educación al paciente, familiares y cuidadores sobre el uso adecuado de medicamentos, efectos secundarios, e interacciones.

- **De:** Deberes y derechos

**Línea 3:** Dar a conocer y entender los deberes y derechos de los usuarios, además de los canales para hacer válidos estos mismos, una vez consideren que han sido vulnerados.

- **Vi:** Manejo de la violencia:

**Línea 4:** Prevención de comportamientos agresivos y violencia.

- **Do + Du:** Dolor y Duelo

**Línea 5:** Garantiza que se cuente con los medicamentos del manejo del dolor (Vademécum de acuerdo con las Guías de manejo), fomentar que los colaboradores desarrollen empatía hacia los pacientes, comprendiendo sus experiencias, preocupaciones y circunstancias individuales desde el duelo de su enfermedad.

## **11. SEGUIMIENTO Y VERIFICACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA**



**GRUPO PREVISALUD**

**POLÍTICA - CÓDIGO DIR-PL.001 002**

**POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN**

Se ejerce el seguimiento y verificación al cumplimiento de la política de humanización a través de la rendición de cuentas en los diferentes niveles de la organización. Para esto se han definido en la institución instancias tales como el equipo de Eje de Humanización y el equipo de mejora institucional (EMI), en donde se evalúan los resultados e impactos de la gestión del programa, así como se identifican oportunidades de mejora. Durante las reuniones se hace evaluación permanentemente sobre los principales resultados y el desarrollo de las acciones definidas para asegurar el control de los riesgos en todos los procesos, proyectos y programas que la organización lleva a cabo. Por último, a través del programa de auditoría de la institución, se realiza la verificación de cumplimiento de los procesos con respecto a los lineamientos de la política, identificándose incumplimientos susceptibles de intervención y formulación de planes de acción.

La vigencia de la política será desde la firma de aprobación por parte de la gerencia de la institución y será actualizada cada cuatro años o por requerimiento normativo.

## **12. ANEXOS**

No Aplica.