



**ASOCIACIÓN IPS INDIGENA
TRICAUMA**

Versión

V00-2021

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Fecha elaboración
Abril 2021

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN ASOCIACIÓN IPS INDIGENA TRICAUMA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Asesora De Prestación de Servicios	Representante Legal	Represente Legal
Mercedes Pineda García	María Susana Blandón Otagrí	María Susana Blandón Otagrí

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: ips_itricauma@hotmail.com



**ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA
TRICAUMA**

Versión

V00-2021

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Fecha elaboración
Abril 2021

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCION.....	
2.	DEFINICIONES	
3.	POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA	
4.	OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE ATENCION HUMANIZADA	
5.	PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA DE ATENCION HUMANIZADA.....	
6.	INDICADORES QUE MIDEN LA POLÍTICA HUMANIZACIÓN	
7.	Decálogo de la Atención Humanizada en la Asociación IPS Indígena Tricauma.	
8.	Buenas Prácticas De Humanización	
9.	REFERENCIAS	
8-	CONTROL DE CAMBIOS	

ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA TRICAUMA

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: ips_itricauma@hotmail.com



ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA
TRICAUMA

Versión

V00-2021

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Fecha elaboración
Abril 2021

1. INTRODUCCION

La Humanización Hace referencia al abordaje integral del ser humano, donde interactúan las dimensiones biológicas, psicológicas y conductuales. Se encuentran asociadas con las relaciones que se establecen al interior de una institución de salud, entre el paciente y el personal de la salud, administrativo y directivo.

Humanizar es Orientar la actuación del personal de la salud y de las áreas administrativas hacia el servicio del paciente considerándolo en su globalidad, ofreciendo una asistencia integral con calidez y competencia, que responda a las dimensiones física, emocional, social y espiritual de las personas.

2. DEFINICIONES

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, el uso eficiente de los recursos y su personal en armonía con el medio ambiente, respetando la diversidad étnico cultural de cada pueblo y comunidad General, con altos estándares de servicios de Medicina tradicional y otros componentes del SISPI, a partir de una concepción de vida colectiva, donde la sabiduría ancestral es fundamental para orientar los servicios de salud, en armonía con la madre tierra y según la cosmovisión de nuestra comunidad

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

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: ips_itricauma@hotmail.com



ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA
TRICAUMA

Versión

V00-2021

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Fecha elaboración
Abril 2021

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 los usuarios, 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.

Interculturalidad: Es el respeto por las diferencias culturales existentes en el país y en el ámbito global, así como el esfuerzo deliberado por construir mecanismos que integren tales diferencias en la salud, en las condiciones de vida y en los servicios de atención integral de las enfermedades, a partir del reconocimiento de los saberes, prácticas y medios tradicionales, alternativos y complementarios para la recuperación de la salud en el ámbito global (Ley 1751 de 2015), que permita el fortalecimiento de procesos para la satisfacción del usuario y su familia, enmarcados en el Código de Ética y Buen Gobierno, **respetando la diversidad étnico cultural de cada pueblo y comunidad General**

3. POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA

La Asociación IPS Indígena Tricauma del municipio de Supía Caldas, se compromete a brindar un trato humanizado a nuestros usuarios, familias, comunidad y a compañeros de trabajo reconociendo y respetando sus diferencias por ello, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, aplicando los valores institucionales de humanidad y respeto.

4. OBJETIVO DE LA POLÍTICA DE ATENCION HUMANIZADA

Prestar servicios de salud, mediante un enfoque de humanización en donde se fomente:

- El respeto por el usuario y sus diferencias
- El uso de un lenguaje sencillo y comprensible

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: ips_itricauma@hotmail.com

	ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA TRICAUMA	Versión V00-2021
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN	Fecha elaboración Abril 2021

- El trato cortes y cálido.

5. PRINCIPIOS ORIENTADORES DE LA POLÍTICA DE ATENCION HUMANIZADA.

Los principios orientadores de la política de humanización son:

- **El Buen trato:** El buen trato se define en las relaciones con el otro (y/o el entorno) y se refiere a las interacciones (con ese otro y/o con ese entorno) que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y de valoración. Son formas de relación que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan.

Las relaciones de buen trato parten de la capacidad de reconocer que existe un YO y también que existe OTRO, ambos con necesidades diferentes que se tienen en cuenta y se respetan. Orientando esfuerzos hacia el mejoramiento continuo, respetando la diversidad étnico cultural de cada pueblo y comunidad General.

Con altos estándares de servicios de Medicina tradicional y otros componentes del SISPLA, a partir de una concepción de vida colectiva, donde la sabiduría ancestral es fundamental para orientar los servicios de salud, en armonía con la madre tierra y según la cosmovisión de cada pueblo

- **El Reconocimiento:** Es el punto de partida para el buen trato. Trata de la capacidad de “darse cuenta” de que tanto como uno, el otro existe y tiene. Características, intereses, necesidades y formas de expresión tan importantes como las nuestras. Es la esencia del RESPETO.

• **La Empatía:** Es la capacidad de percibir, compartir y comprender (en un contexto común) lo que otro puede sentir, preocupándose por experiencias ajenas. También es descrita como un sentimiento de participación afectiva cuando es consciente de que otros pueden ver y pensar de manera diferente. Sólo es posible desarrollarla si hemos RECONOCIDO al otro.

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: ips_itricauma@hotmail.com



**ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA
TRICAUMA**

Versión

V00-2021

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Fecha elaboración
Abril 2021

- **La Comunicación:** Es diálogo constituido por mensajes que intercambiamos con el otro, con alguna finalidad. Sólo si se basa en los dos elementos anteriores (Reconocimiento y Empatía) es un verdadero diálogo, y para serlo precisa de dos capacidades fundamentales: Saber expresarse con seguridad y saber escuchar sin juzgar.

- **Humanización**

Reconocer al usuario y su familia como seres humanos integrales, desde sus dimensiones: física, emocional, racional, espiritual, social e intelectual, ofreciendo un servicio incluyente con trato digno, respetuoso, con calidad y calidez

- **Atención centrada en el usuario**

Significa que lo importante son los resultados obtenidos en él y su satisfacción, lo cual es el eje alrededor del cual giran todas las

La acción Humanizante, resulta de considerar al usuario de manera integral, en su dimensión física, mental, emocional y existencial, de tratarlo con calidez, de garantizar su bienestar en un ambiente físico e interpersonal adecuado y de atenderlo con unos sistemas eficientes y oportunos que le permitan la solución a sus necesidades, así mismo teniendo presente que la sabiduría ancestral es fundamental para orientar los servicios de salud, en armonía con la madre tierra y según la cosmovisión de nuestra comunidad, garantizando la seguridad a través del mejoramiento continuo

6. INDICADORES QUE MIDEN LA POLÍTICA HUMANIZACIÓN

- Trazabilidad de las PQR
- % de satisfacción a preguntas de la encuesta de satisfacción relacionadas con:
 - ¿Considera usted que fue amable y cálida la atención por parte del personal de la institución?

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: ips_itricauma@hotmail.com



**ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA
TRICAUMA**

Versión

V00-2021

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Fecha elaboración
Abril 2021

7. DECÁLOGO DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA EN LA ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA TRICAUMA.

Los trabajadores de la IPS Tricauma se caracterizan por:

1. Saluda al paciente con respeto y amabilidad, estableciendo contacto visual, se presenta por su nombre y especialidad (o rol). para orientar los servicios de salud, en armonía con la madre tierra y según la cosmovisión de cada pueblo y que responda a la realidad contextual de la comunidad asignada a la IPS Tricauma
2. Llama al usuario por su nombre, ofreciendo un trato respetuoso, dando la importancia que se merece, sin mencionar su diagnóstico o motivo de consulta en espacios que vulneren su privacidad.
3. Atiende y responde las inquietudes del usuario y su familia, empleando lenguaje claro y comprensible, apropiada a sus condiciones biopsicosociales.
4. Ofrece un trato digno, siendo receptivo y empático con el usuario y su familia, respetando sus creencias, costumbres, así como sus opiniones personales frente a su estado de salud (física y/o psicológica).
5. Es receptivo y muestra interés ante las críticas constructivas emitidas por usuarios, colegas, compañeros o jefe inmediato, en pro de su crecimiento personal y profesional.
6. Respeto la autonomía del paciente, y lo hace participe en la toma de decisiones que competen a su estado de salud (físico y/o emocional).
7. Emplea los medios y recursos necesarios para garantizar la privacidad, intimidad y comodidad del usuario y su familia.

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: ips_itricauma@hotmail.com



**ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA
TRICAUMA**

Versión

V00-2021

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Fecha elaboración
Abril 2021

8. Reconoce sus limitaciones a nivel profesional, errores, ofrece disculpas, pide el favor, da las gracias, evidenciando su profesionalismo.
9. Genera cercanía con el usuario y su familia, contemplando su estado de salud desde una mirada integral (no se centra solo en su patología).
10. Se identifica con los valores corporativos y los coloca en práctica dentro y fuera de la institución.

ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA TRICAUMA

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71
Correo: ips_itricauma@hotmail.com



**ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA
TRICAUMA**

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Versión

V00-2021

Fecha elaboración
Abril 2021

LISTA DE CHEQUEO DE CUIDADO HUMANIZADO – TALENTO HUMANO

Fecha: _____ Servicio: _____

Cargo: _____

LISTA DE CHEQUEO DE BUENAS PRACTICAS DE HUMANIZACION

Objetivo: Identificar si el talento humano de la Asociación IPS Indígena Tricauma promueve buenas prácticas de humanización durante la atención brindada a los usuarios, familiares y cuidadores en la IPS.

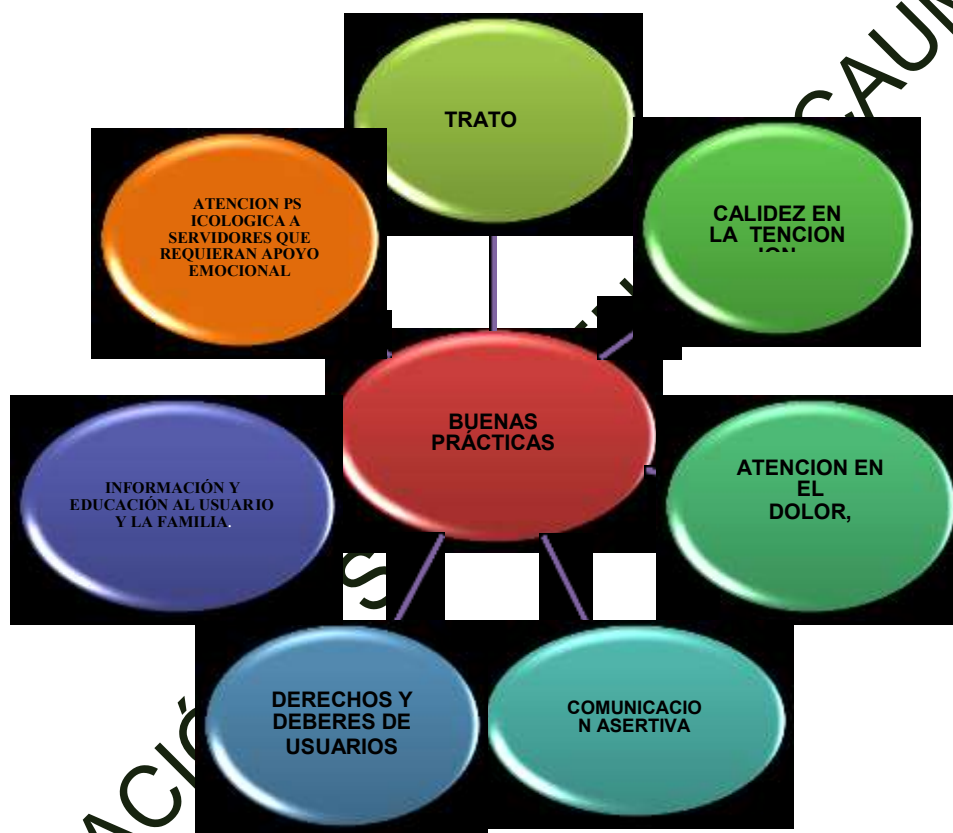
N	CRITERIO	SI	NO	OBSERVACIONES
1	Saluda a los usuarios o cuidadores al tener el primer contacto con ellos.			
2	Se presenta por su nombre y su cargo antes de brindarle la atención o información al usuario.			
3	Llama o se dirige al usuario por su nombre (evitando el uso de diminutivos)			
4	Emplea un lenguaje claro y comprensible, apropiado a las particularidades (edad, etnia, entre otros) de cada usuario			
5	Permite la expresión de sentimientos y emociones de los usuarios o cuidadores.			
6	Emplea los medios y recursos necesarios para garantizar la privacidad, comodidad y respeto del usuario y su familia			
7	Permite y respeta la expresión de creencias religiosas			
8	Brinda información a los usuarios y cuidadores acerca de los procedimientos, medicamentos aplicados o evolución clínica			

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supia, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: ips_itricauma@hotmail.com

8. BUENAS PRÁCTICAS DE HUMANIZACIÓN



- Atención con trato digno:** es brindar un servicio que satisfaga las necesidades del usuario, ofreciendo un trato respetuoso, cortés, con lenguaje claro y comprensible. Desde el inicio del saludo, es darle a nuestros usuarios la importancia que se merece, la Asociación IPS Indígena Tricauma está para servir a toda la comunidad, es indispensable atender y suplir las inquietudes que

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71
 Correo: ips_itricauma@hotmail.com

	ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA TRICAUMA	Versión V00-2021
	POLITICA DE HUMANIZACIÓN	Fecha elaboración Abril 2021

requieran los usuarios y familiares. Es un derecho de los usuarios recibir una atención con trato digno y respetuoso.

- **Calidez en la atención:** Es aquella que se transmite al usuario y su familia al momento de la atención, mostrando receptividad, empatía, respeto, generando espacios de comodidad independientemente de su condición económica, social, su sexo, ocupación, raza o religión. La estadía en un área de salud genera alteraciones en sus emociones, miedo, tristeza, impaciencia en algunos, siendo necesario propiciar un ambiente cálido, tranquilo, seguro y agradable, que aporte al bienestar integral del paciente.
- **Atención en el dolor:** Humanizar también es aliviar, es ayudar. A través de una oportuna detección de dolor y manejo terapéutico que permita tranquilizar al usuario y la familia. En la práctica intrahospitalaria tiene como objetivo ayudar al usuario con dolor, permitiendo el alivio, el sufrimiento a las personas que lo padecen, así disminuyendo la angustia a los familiares.
- **La comunicación asertiva:** se alcanza, ofreciendo confianza, con canales de comunicación eficaces, donde se escucha las necesidades, sentimientos, inquietudes y opiniones del usuario y se proporciona información clara, manteniendo el interés por cumplir las expectativas del usuario en el bienestar y recuperación de la salud.
- **Los derechos y deberes de los usuarios:** Todo afiliado o paciente sin restricciones por motivos de raza, etnia, sexo, edad,

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supia, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: ips_itricauma@hotmail.com



**ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA
TRICAUMA**

Versión

V00-2021

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Fecha elaboración
Abril 2021

religión, opiniones políticas, origen social, posición económica o condición social tiene derechos a recibir la atención en salud de forma digna, respetuosa, cálida y oportuna.

- **Ofrecer educación e información al usuario:** Explicar de forma clara, completa y suficiente para que les permita tomar las decisiones más apropiadas para su manejo y cuidado en salud. El consentimiento informado, es el acto médico de informar al paciente cuales son las alternativas terapéuticas para su enfermedad y las posibles consecuencias de estas, forma parte fundamental de la relación médico paciente, además de ser una obligación legal y ética. La educación al paciente con respecto a su enfermedad, cuidados, cambios de estilo de vida, la toma de tratamiento, control y seguimiento es una forma de promocionar y prevenir posibles complicaciones.
- **Atención psicológica a servidores:** Brindar espacios de atención psicológica a los funcionarios que requieran apoyo emocional y acompañamiento en situaciones difíciles a nivel psicosocial, lo cual aporte a su estabilidad emocional y favorezca su adecuado desempeño laboral.

“TRABAJAMOS POR SU SALUD CON SENTIDO HUMANO”

Supía, Caldas Cra 9 N°35-71

Correo: ips_itricauma@hotmail.com



**ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA
TRICAUMA**

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Versión

V00-2021

Fecha elaboración
Abril 2021

9. REFERENCIAS

Humanización de la atención, ejes de la acreditación. Disponible en <http://www.acreditacionensalud.org.co/ea/Paginas/HumAte.aspx>

Política de humanización Fundación Hospital San Pedro disponible en <https://www.hospitalsanpedro.org/index.php/pages/politica-de-humanizacion>

Política de Humanización Hospital Infantil Consejo de Medellín disponible en <http://hospinfantilm.org/wp-content/uploads/2015/02/Politica-de-humanizacion.pdf>

Humanización en los servicios de salud disponible en https://www.colmenaseguros.com/arl/gestion-conocimiento/formar-presencial/memorias_eventos/Documents/4-Experiencia-Exitosa-Humanizacion-de-los-Servicios-de-Salud-Hosp.pdf



**ASOCIACIÓN IPS INDÍGENA
TRICAUMA**

Versión

V00-2021

POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Fecha elaboración
Abril 2021

8-CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE ELABORACIÓN O ACTUALIZACIÓN	REALIZADO POR
25/04/2021	Asesora de Prestación de Servicios y Auditoría

FECHA DE ELABORACIÓN /ACTUALIZACIÓN	VERSIÓN	PAGINA	DESCRIPCIÓN
25/04/2021	00	Todas	Elaboración