

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	ANX GC 004
		Versión: 001
		Fecha: 01/11/2024
		Página 1 de 3

POR LA CUAL SE DICTA Y ADOPTA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

El Representante Legal de la Liga Contra el Cáncer seccional Bogotá en uso de sus atribuciones

RESUELVE:

1. ADOPCIÓN DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

De acuerdo con los lineamientos establecidos por el Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, en cuanto a la calidad y la humanización de la atención de los servicios, que buscan dar respuesta a las necesidades de las personas, promoviendo el goce de la vida en las mejores condiciones para los pacientes y sus familias, permitiéndoles vivir en una comunidad sana e informada de sus derechos y deberes, a través del respeto de la dignidad y el fortalecimiento de la autonomía durante su proceso de enfermedad.

Así mismo, dentro de los ejes de acreditación de alta calidad en salud, la humanización de la atención es un pilar y un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de salud y promueven el diseño de políticas y programas dirigidos a brindar una atención integral en salud con dignidad.

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Establecer lineamientos institucionales para promover una cultura de humanización, en todos los actores participantes de los procesos institucionales en la prestación de los servicios de salud, basada en relaciones de respeto y reconocimiento del otro como sujeto de derechos y deberes, coherente con los valores y principios institucionales, generando una atención centrada en el ser humano y reconociendo su integridad en las dimensiones biológica, psicológica, social y espiritual.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer las competencias a nivel organizacional e individual que favorezcan el trato digno (cálido, cortés, respetuoso y empático), la buena comunicación e información al usuario, el paciente, su familia y la comunidad.
- Prestar la atención al usuario de acuerdo con sus necesidades de salud y las condiciones del servicio definidas en las normas vigentes relacionada con el cuidado pertinente, ético y seguro.
- Establecer guías de atención acordes con las culturas, preferencias, creencias y características particulares de los pacientes y sus familias, brindando una atención oportuna que permita mitigar sus exposiciones a inequidades y discriminación durante el proceso de atención.
- Favorecer la satisfacción de necesidades (físicas, psicológicas, sociales y espirituales) del paciente y su familia.

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	ANX GC 004
		Versión: 001
		Fecha: 01/11/2024
		Página 1 de 3

3. POLÍTICA

En la Liga Contra el Cáncer seccional Bogotá nos comprometemos a adoptar un modelo de atención centrado en los pacientes, sus familias y/o cuidadores con un enfoque ético y diferencial, a través de la promoción de una cultura de humanización en la prestación de los servicios de salud mediante procesos de sensibilización, capacitación y prácticas participativas con los siguientes grupos de interés: colaboradores, paciente, familia y/o cuidador, comunidad, proveedores y servicios tercerizados.

Para tal fin nos comprometemos con los siguientes pilares en la atención:

- Cuidar el trato, la comunicación y la información.
- Cuidar la atención integral con respeto y dignidad.
- Cuidar el confort de los espacios y la tecnología.
- Cuidar los derechos de los pacientes.

3.1 LINEAMIENTOS

- **Artículo 48 de la Constitución Política de Colombia.** El cual establece la salud como servicio público de carácter obligatorio bajo la dirección, coordinación y control del Estado, sujeto a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.
- **Ley estatutaria 1756 de 2015.** Por medio de la cual se dictan los principios básicos para la atención en salud. **Ley 2194 de 2022.** Por medio de la cual busca eliminar barreras de acceso a programas de apoyo para la rehabilitación integral de las personas diagnosticadas con cáncer y mejorar la oportunidad en los tiempos de respuesta para brindar la atención requerida, así como dictar disposiciones generales para la prevención y tratamiento del cáncer.
- **Decreto 780 del 2016.** Decreto único reglamentario del sector salud y protección social, el cual establece que se deben proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilando su cumplimiento.
- **Resolución 13437 de 1991** Adopta como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes garantizando el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas, a través del decálogo de los deberes y derechos como la conformación del comité ética hospitalaria.
- **Resolución 3100 de 2019.** En el estándar de talento humano que deben cumplir los prestadores de servicios de salud, se relaciona el manejo del dolor y cuidado paliativo como elementos importantes para la prestación de un servicio humanizado.
- **Resolución 229 de 2020.** Por la cual se definen los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente afiliado al SGSSS en Colombia, los cuales son unos postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes.
- **Circular 046 de 2022.** De la Secretaría de Salud de Bogotá, se brindan unos pilares para el fortalecimiento de la atención humanizada centrada en la persona en los servicios de salud.

3.2 INDICADORES

Se establecerán de acuerdo con los pilares que se planteen en el programa de humanización, enmarcados en el cumplimiento de los objetivos estratégicos de la institución.

	POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	ANX GC 004
		Versión: 001
		Fecha: 01/11/2024
		Página 1 de 3

3.3 TEMAS RELACIONADOS CON LA POLÍTICA

3.3.1 ATRIBUTOS DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Nuestros esfuerzos estarán encaminados a brindar una atención oportuna, personalizada e integral a los pacientes y sus familias, basada en el cumplimiento de los deberes y derechos de los actores que componen los diferentes grupos de interés. Lo anterior lo lograremos mediante condiciones de seguridad, con personal asistencial y administrativo capacitado, eficiente y calificado; ofreciendo un trato con calidez humana, de respeto hacia la confidencialidad y dignidad del paciente.

Para la Liga Contra el Cáncer Seccional Bogotá y efectos de esta política se entiende la *humanización en salud* como el compromiso ético de considerar a la persona en su globalidad (historia de vida, roles socioculturales, valores, principios, necesidades, preferencias, significados y recursos), primando siempre el respeto y promoviendo su autonomía y dignidad (Bermejo & Villaceros, 2018), ofreciendo una asistencia integral con calidez, que responda a las dimensiones biológicas, psicológicas, socioculturales y espirituales (Correa, 2016). Lo cual permite mejorar el cuidado y la calidad de la atención que se le brinda al paciente, con el fin de aumentar su bienestar y calidad de vida (Guerrero-Ramírez et al., 2017).

3.3.2 COMITÉ DE ÉTICA

El objetivo del Comité de ética es propender por el análisis y diseño de estrategias resolutorias frente a los dilemas éticos que surgen en la práctica de la atención médica en nuestra institución, teniendo como premisa la protección de la dignidad y los derechos de nuestros pacientes.

3.3.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **Humanización del servicio:** Reconocemos la integralidad del ser humano y su dignidad por lo que nos comprometemos a prestar servicios integrales que favorezcan una vida sana y armoniosa, no solo a nivel físico, sino emocional y social.
- **Calidad:** Reconocemos la salud como un derecho inquebrantable, por lo que nos comprometemos a prestar servicios centrados en nuestros pacientes, oportunos, seguros, efectivos y eficientes.
- **Trabajo en equipo:** Visionamos el trabajo en equipo como una de las más valiosas herramientas para cumplir nuestros objetivos, por lo que fomentamos la comunicación y la cohesión en el desarrollo de nuestras actividades diarias, para el logro de objetivos comunes.
- **Respeto:** Tratamos a todas las personas reconociendo su riqueza como individuo único, libre y autónomo, valoramos las diferencias y la riqueza que encontramos en ellas.

4. VIGENCIA

La presente política entrará en vigor a partir de **noviembre de 2024**.