

1. OBJETIVO:

Impulsar el desarrollo de Estrategias de Humanización que respeten la dignidad de las personas y sus derechos. Adicionalmente, busca incorporar experiencias memorables para el paciente, así como condiciones de trabajo y bienestar adecuadas para los colaboradores. También tiene como objetivo fomentar la escucha y la participación, en un entorno confortable, y en un marco ético, de equidad y de excelencia en la atención.

2. ALCANCE:

El presente programa aplica a todos los colaboradores de la E.S.E. Bello Salud, incluyendo el personal asistencial, administrativo y de apoyo. También aplica a los contratistas, estudiantes en práctica, así como a los usuarios, sus familias y cuidadores en la prestación de los servicios de salud de la institución.

3. RESPONSABLES:

Responsable	Responsabilidades
Gerente y equipo directivo	• Orientar y respaldar la implementación del Programa de Humanización. • Participar en la medición y seguimiento de los resultados del programa. • Facilitar las condiciones institucionales necesarias para el desarrollo de las estrategias de humanización. • Promover el cumplimiento de los valores institucionales y de las estrategias de humanización.
Coordinación de Atención al Usuario	• Coordinar la inducción y reinducción en humanización para los colaboradores. • Elaborar y desarrollar el plan anual de capacitación en humanización. • Coordinar campañas de sensibilización dirigidas a usuarios, familias, comunidad y colaboradores. • Realizar seguimiento a las actividades del Programa de

	Humanización. • Coordinar las actividades de educación y orientación relacionadas con la atención humanizada.
Colaboradores y terceros que participan en la atención	• Aplicar los principios y estrategias de humanización durante la atención. • Brindar atención respetuosa, digna, segura y sin discriminación. • Participar en las actividades de capacitación, sensibilización y formación. • Promover una comunicación clara y comprensible con los usuarios y sus familias. • Respetar la voluntad, prioridades e intimidad de los usuarios.
Usuarios y familia	• Participar en las actividades de educación, capacitación y sensibilización promovidas por la institución. • Conocer y ejercer sus derechos y deberes. • Participar en los espacios de participación establecidos por la institución. • Contribuir con sus opiniones, experiencias y sugerencias al mejoramiento de la atención humanizada.

4. ENFOQUE DIFERENCIAL:

La humanización de la salud considera al ser humano en su sentido holístico, abordando su dimensión física, emocional, racional, espiritual, social e intelectual. Se debe acompañar y cuidar a los pacientes sin discriminación ni juicios de valor, respetando su voluntad, prioridades e intimidad.

5. GENERALIDADES

	MANUAL DE HUMANIZACION	Código: AU-M-001
		Versión: 02
		Fecha: SEPTIEMBRE 2026

El programa se apoya en 4 valores institucionales que actúan como principios de atención: Compromiso, Respeto, Solidaridad y Coherencia. Se rige por un decálogo de atención humanizada que prioriza mirar al paciente a los ojos, llamarlo por su nombre, no excluir a su familia, y garantizar una comunicación clara y comprensible sobre su enfermedad.

5.1 Talento humano que participa de las actividades esenciales

Descripción	Cantidad
Líder del programa de humanización	1
Mesa de trabajo de humanización	1
Equipo de tercer nivel	1
Líderes, directores y coordinadores de sedes y procesos	1

5.2 Equipos Biomédicos (En los casos que aplique)

No aplica

5.3 Medicamentos y dispositivos médicos (En los casos que aplique)

No aplica

5.4 Otros insumos requeridos (En los casos que aplique)

Descripción	Cantidad
Auditorio para la realización de actividades grupales de sensibilización y formación	1
Equipos de cómputo, Televisor o Video beam	1
Software Almera	1

	MANUAL DE HUMANIZACION	Código: AU-M-001
		Versión: 02
		Fecha: SEPTIEMBRE 2026

6. DESCRIPCIÓN DEL PASO A PASO

No.	Actividades Esenciales	Responsable
1	Inducción y reinducción: Todo colaborador que ingresa participa del curso de humanización para alinear directrices, y anualmente se refuerza este conocimiento.	Coordinación de Atención al Usuario
2	Plan de capacitación continua: Se establece un programa de formación anual para reforzar temas priorizados según los resultados de las encuestas del año anterior.	Coordinación de Atención al Usuario
3	Campañas de sensibilización: De forma anual se realizan actividades lúdicas y educativas que generan aprendizaje en la comunidad, usuarios, familias y colaboradores.	Coordinación de Atención al Usuario
4	Educación y entrenamiento al usuario y su familia: Incluye formación en derechos y deberes, participación en campañas y comunicación a través de medios virtuales y carteleros.	Colaboradores, usuarios y familia
5	Medición y seguimiento: Realización mensual de la encuesta de satisfacción a usuarios y medición bimestral a colaboradores basada en la escala HUMAS, junto con la gestión de indicadores (PQRSD, satisfacción global).	Gerente y equipo directivo

7. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto No. 1011 de 03 de abril de 2006.
- Decreto No. 903 de 13 de mayo de 2014.
- Resolución No. 2003 de 28 de mayo de 2014.
- Resolución No. 2082 de 29 de mayo de 2014.
- Resolución No. 5095 de 19 de noviembre de 2018.
- Resolución 1315 de 2026 Política Nacional de Humanización en Salud (PNHS) 2026-2035.

	MANUAL DE HUMANIZACION	Código: AU-M-001
		Versión: 02
		Fecha: SEPTIEMBRE 2026

8. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Cambio	Descripción del cambio	Elaborado / Revisado	Aprobación
01	Septiembre 2026	Creación de documento formato y codificación.	Lider SIAU/calidad	Gerente.