ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN LA E.S.E HOSPITAL SAN NICOLAS PLANETA RICA CÓRDOBA 2022

JHOXANA SMITH LOZANO BANQUET

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
PLANETA RICA, CÓRDOBA
2022-2

ESTRATEGIAS PARA FORTALECER LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN LA E.S.E HOSPITAL SAN NICOLAS PLANETA RICA CÓRDOBA 2022

JHOXANA SMITH LOZANO BANQUET

Trabajo de grado Práctica Empresarial presentada para optar el título de Administradora en Salud

Director: Cristian Alberto López Bernal
Bac, Mag SP, Esp. GA

UNIVERSIDAD DE CÓRDOBA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
DEPARTAMENTO DE SALUD PÚBLICA
PROGRAMA ADMINISTRACIÓN EN SALUD
PLANETA RICA, CÓRDOBA
2022-2

NOTA DE ACEPTACIÓN:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Firma del presidente del Jurado

_____

Firma del Jurado

_____

Firma del Jurado

Montería, 19 de diciembre de 2022

AGRADECIMIENTOS

Doy gracias a Dios por ser mi fortaleza en mis debilidades de esta carrera y permitir la culminación exitosa del mismo, a mis padres por compartir conmigo, su incondicional apoyo la ilusión de ser profesional.

Agradezco a los directivos y empleados de la ESE Hospital San Nicolás de Planeta Rica, por la oportunidad brindada para desarrollar la práctica institucional durante la cual pude confrontar los conocimientos teóricos con la realidad, haciendo posible el logro de los objetivos propuestos.

A los directivos y docentes de la Universidad de Córdoba por el apoyo y disponibilidad para con sus alumnos para la realización de la Práctica Institucional en mi lugar de trabajo, y por la oportunidad de formación como Administradora de Salud.

LISTA DE CONTENIDO

pág.

RESUMEN 8
ABSTRACT 9
INTRODUCION 9
1. OBJETIVOS 11
1.1 OBJETIVO GENERAL 11
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS 11
2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN 12
3. ASPECTOS CORPORATIVOS 13
3.1. MISIÓN 13
3.2. VISIÓN 13
3.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES 14
3.4. VALORES INSTITUCIONALES 14
3.5. PRINCIPIOS 15
3.6. PORTAFOLIO DE SERVICIOS 16
4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA Y UNIDAD FUNCIONAL 19
4.1. ÁREA DE CONTROL INTERNO CALIDAD Y AUDITORIA 19
5. MARCO REFERENCIAL 21
5.1. MARCO TEÓRICO 21
5.2. MARCO CONCEPTUAL 22
5.3. MARCO LEGAL 24
6. METODOLOGÍA 26
6.1. ESCENARIO DE ESTUDIO 26
6.2. MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS 26
7. RESULTADOS OBTENIDOS 27
8. CONCLUSIONES 28
9. RECOMENDACIONES 31
10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS 32
ANEXOS 33

LISTA DE TABLAS

Pág.

Table 1.....19

LISTA DE ILUSTRACIONES **Pág.**

Figure 1.....12
Figure 2.....20

RESUMEN

La humanización es muy importante en la atención y asistencia en salud, es necesario, ante esto, plantear también el problema de la deshumanización para indicar desde allí su importancia y la responsabilidad que se debe asumir en los procesos administrativos, acciones, principios y valores éticos, humanos, fundamentales y absolutos, diseñar estrategias para el fortalecimiento de la política humanización y atención al usuario en la E.S.E Hospital San Nicolás de Planeta Rica Córdoba, Esto permiten el logro de calidad al ofrecer un servicio con la premisa ética de no producir jamás daño alguno a la persona enferma en la institución.

Palabras Clave: Humanización, Atención, Asistencia, Calidad, Deshumanización.

ABSTRACT

Humanization is very important in health care and assistance, it is necessary, given this, to also raise the problem of dehumanization to indicate from there its importance and the responsibility to be assumed in administrative processes, actions, principles and ethical, human, fundamental and absolute values, to design strategies to strengthen the humanization policy and user care in the E.S.E Hospital San Nicolas de Planeta Rica Córdoba, This allows the achievement of quality by offering a service with the ethical premise of never producing any harm to the sick person in the institution.

Key words: Humanization, Care, Assistance, Quality, Dehumanization.

INTRODUCION

Según la (Revista Colombiana de Bioética, 2018) El sistema colombiano de salud une esfuerzos para que la humanización de la salud sea un tema relevante e importante, y adquiera una consideración más positiva dentro de los servicios. Ante su gran preocupación por la búsqueda de soluciones y estrategias, desde hace algunos años su trabajo se enfocó en articular el tema de la humanización para que sea también parte de los procesos de acreditación que buscan y organizan las instituciones hospitalarias y demás entidades prestadoras de servicios de salud. Este proceso de acreditación otorga reconocimiento a la labor de bridar un servicio de salud más humano y digno. La humanización de la salud no tiene otro objetivo más que el de velar por preservar la vida humana, cuidar la salud, respetar la dignidad de las personas y sus derechos en la vulnerabilidad de la enfermedad. También, de forma importante, contribuye a estructurar procesos de gestión y directrices de acción en el desarrollo administrativo y de planeación de las instituciones hospitalarias y de las entidades prestadoras de servicios de salud.

Por lo anterior, es pertinente notar cómo se comprenden las definiciones sobre la humanización de la salud desde los referentes éticos, morales y bioéticos, y qué tan importante es en el proceso de acreditación. Es necesario, ante esto, plantear también el problema de la deshumanización para indicar desde allí su importancia y la responsabilidad que se debe asumir en los procesos administrativos, acciones, principios y valores éticos, humanos, fundamentales y absolutos. Estos permiten no solo el logro de la acreditación de calidad de las instituciones, sino también ofrecer un servicio con la premisa ética de no producir jamás daño alguno a la persona enferma (Revista Colombiana de Bioética, 2018).

Muchos profesionales del personal administrativo de la salud realizan su trabajo de cara al público, por eso es necesario realizar una atención humanizada ante las

necesidades de los usuarios. La forma y manera serán fundamentales para llevar a cabo su trabajo y para que el usuario se lleve una correcta información e impresión.

Lo cual se logra mediante el uso de tres etapas del proceso administrativo, planeación, control y mejoramiento. Estos mismos se aplican a la calidad, los cuales proporcionan un enfoque metódico a la calidad de mucha importancia, es decir cada uno de los procesos de calidad se puede definir con más detalle como una secuencia general de actividades.

Dado a lo anterior por medio de la etapa del proceso administrativo control se evidencia la necesidad que en la E.S.E Hospital San Nicolás le urge mejorar en dos ítems de su política los cuales son el ítems 1 y 7, **Un trato digno al usuario, 7. Mejorar la comunicación asertiva** debido a que los pacientes se quejan continuamente que se sienten desorientados cuando deben realizarse algún procedimiento, se ven en la necesidad de preguntarle a muchas personas para poder llegar o realizar lo que desean, lo anterior lleva a la necesidad de Implementar un plan de mejoramiento de humanización dirigido a la parte asistencial y misional implementando estrategias apoyadas en socializaciones en mejora de la humanización de la mano con el sistema de información y atención al usuario (SIAU), enfocados en la humanización de los servicios en la E.S.E Hospital San Nicolás Planeta Rica, con la finalidad de cumplir el objetivo con el cual se plantea Mejorar la satisfacción y calidad de vida de los pacientes mediante la prestación de los servicios de salud con estándares seguros, oportunos, íntegras y bajo respeto de sus derechos como ser humano en la E,S.E. Hospital San Nicolás.

1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL

Diseñar estrategias para el fortalecimiento de la política humanización y atención al usuario en la ESE Hospital San Nicolás de Planeta Rica Córdoba.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Diseñar folleto informativo dirigido a fortalecer las habilidades sociales de los trabajadores de la E.S.E Hospital San Nicolás.
- Realizar un test evaluativo, enfocado en que es la humanización para que sea aplicado por la coordinación de calidad.
- Realizar actividades educativas como talleres y conversatorios de manera virtual y/o presencial.

2. RESEÑA HISTÓRICA DE LA INSTITUCIÓN

Figure 1

Imagen de la fachada de La E.S.E Hospital San Nicolás de Planeta Rica



Nota: fotografía de la E.S.E Hospital San Nicolás. Fuente: Tomada de la página web del Hospital San Nicolás de Planeta Rica (Hospital San Nicolás, 2021)

La creación del HOSPITAL SAN NICOLAS de Planeta Rica surgió en la primera década del mes de mayo del año 1960.

El hospital San Nicolás, bajo los lineamientos de la descentralización administrativa de la salud, contemplado en la ley 10 de enero 10 de 1990 y la ley 100 de 1993, es transformada en Empresa Social del Estado según el acuerdo N° 014 de mayo 28 de 1996 del honorable concejo municipal.

Es así como más adelante se iniciaron los siguientes proyectos:

- Remodelación del área de consulta externa
- Remodelación del área administrativa y fachada
- Construcción del área de urgencias
-

- Construcción de la sala de partos

Por último, en el año 2011 se realizan nuevas adecuación y construcción de las áreas de:

- Odontología
- Laboratorio Clínico
- Hospitalización
- Pediatría
- Asignación de citas y facturación
- Consulta externa Medica y Especializada
- Promoción y Prevención
- Vacunación
- Parqueadero de vehículos
- Ambulancias
- Unidad móvil médico – odontológica

3. ASPECTOS CORPORATIVOS

3.1. MISIÓN

Brindar atención en salud a todas las personas sin discriminación, con eficiencia, oportunidad, y calidez humana, manteniéndonos como líderes en la zona, acorde con la ley 10 de 1990 y la ley 100 de 1993.

3.2. VISIÓN

Aspiramos a que nuestra empresa sea productiva y sólida, con capacidad competitiva, con la participación de la comunidad y especialmente la familia hospitalaria, brindando servicios eficientes, oportunos y con responsabilidad para modernizarnos como ente de alta complejidad.

3.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

- ✓ Impulsar el desarrollo humano
- ✓ Diseñar estrategias para la satisfacción de los usuarios
- ✓ Desarrollar programas de mejoramiento continuo

3.4. VALORES INSTITUCIONALES

- ✓ **COLABORACION:** trabajamos en común con otra persona u otras personas, para contribuir al logro de sus fines y de esta forma ayudarlas en su trabajo, para que así puedan lograr sus fines y contribuir a que el Hospital cumpla con su misión, prestar servicios de salud.
- ✓ **CUMPLIMIENTO:** cumplimos con nuestros deberes en los términos previstos a lo que como funcionarios públicos estamos en la obligación de hacer.
- ✓ **PARTICIPACION:** aceptamos la intervención de la comunidad a través de los beneficiarios de la seguridad social en la organización, control, gestión y fiscalización del Hospital y del sistema en su conjunto.
- ✓ **RESPETO:** Mantenemos un trato cordial y de manera uniforme entre servidores y usuarios, independiente de condición política, social, económica, raza, religión o creencia, promoviendo así una sana convivencia.
- ✓ **RESPONSABILIDAD:** Asumimos con compromiso y conciencia las consecuencias de nuestros actos, con dedicación e interés máximo en el cumplimiento de los deberes y funciones desempeñadas.
- ✓ **SERVICIO:** Las funciones desempeñadas por los empleados de Hospital deben estar encaminadas a satisfacer necesidades del público.

3.5. PRINCIPIOS

- ✓ **EFICIENCIA:** buscar la mejor aplicación del talento humano y de los recursos administrativos, tecnológicos y financieros disponibles, con criterios de rentabilidad social y economía.

- ✓ **RESPETO A LA INTEGRIDAD:** garantizar los derechos universales e irrenunciables de la persona y la comunidad, para mejorar la calidad de vida y el desarrollo individual y social de conformidad con la dignidad que debe reconocer a todo ser humano y los recursos disponibles para la institución.

- ✓ **EFICACIA:** Garantizar la solución de aquellos problemas de salud de la población usuaria que correspondan a sus principales necesidades y expectativas.

- ✓ **UNIVERSALIDAD:** atender a todas las personas que soliciten los servicios sin ninguna discriminación de conformidad con las disposiciones legales y recursos disponibles.

- ✓ **INTEGRIDAD:** brindar atención oportuna a la familia y a las personas con servicios de óptima calidad humana y científica y técnica en el marco de los servicios que constituyen el portafolio.

- ✓ **CALIDAD:** buscar mejorar permanentemente los patrones para caracterizar la gestión y los servicios.

- ✓ **COMPROMISO:** cumplir con profesionalismo, vocación, disciplina, diligencia y oportunidad todas las actividades que le han sido encomendadas para desarrollar sus funciones.

- ✓ **IMPARCIALIDAD:** actuar con legalidad y justicia, tanto en sus relaciones laborales con los compañeros, como con los usuarios en la prestación de

servicios, sin tratar con privilegios o discriminación a las personas, sea cual fuere su condición.

✓ **SOLIDARIDAD:** Estar presto a colaborar de manera entusiasta y desinteresada con todas las personas a fin de logar un objetivo común.

3.6. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

✓ El portafolio de servicios es el resultado del esfuerzo del talento humano asistencial, administrativo y logístico que coloca el amor, profesionalismo y dedicación para prestar servicios de la más alta calidad, en concordancia con los principios y valores institucionales en aras de satisfacer las necesidades de salud de los habitantes del Municipio de Planeta Rica, la subregión del San Jorge y todas las personas que lo soliciten.

Esperamos brindar los conocimientos, habilidades, instrumentos y herramientas institucionales requeridas para la satisfacción de los usuarios y continuar con el liderazgo para consolidar nuestra empresa como una de las mejores.

La ESE Hospital San Nicolás De Planeta Rica-Córdoba, con Nit. 897.000.736-5, con domicilio en la ciudad de Planeta Rica dirección: calle 15 carera 17 esquina. tel. 766 29 60, fax:(094) 7662373. E-mail: hospitalsannicolas@yahoo.com.empresa.

Descentralizada según acuerdo 014 emanado del honorable consejo municipal de fecha mayo 28 de 1996, pone a su disposición la oferta de servicios en salud de medias y bajas complejidades descritas a continuación:

Oferta servicios de:

ATENCIÓN MEDICA POR URGENCIA

La ESE Hospital San Nicolás cuenta con una moderna sala de atención urgencias y observación, acorde a las exigencias de la ley, con dotación respectiva, el talento humano tecnológico ideal para la atención de todos los usuarios.

ATENCION AMBULATORIA

- ✓ Consulta externa de medicina general
- ✓ Control de pacientes en programas especiales
- ✓ Servicio de medicina especializada
- ✓ Gineco- obstetricia
- ✓ Pediatría
- ✓ Servicio de cirugía general

- **PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN EN SALUD**
- **SERVICIOS DE HOSPITALIZACION**
- **ATENCION DE PARTO**
- **ACCION ODONTOLOGICA**
- **ACCION PREVENTIVA ODONTOLOGICA**

Esta actividad está bajo la responsabilidad de la higienista oral, incluye actividades de educación, motivación y prevención.

CONSULTA ODONTOLOGICA

Esta consulta odontológica comprende las siguientes modalidades:

- ✓ Medicina oral
- ✓ Operaria
- ✓ Endodoncia
- ✓ Periodoncia
- ✓ Cirugía oral

- ✓ Urgencias
- ✓ Promoción y prevención
- ✓ Operatoria

SERVICIO DE AYUDAS DIAGNOSTICA:

- ✓ Laboratorio clínico
- ✓ Electrocardiograma
- ✓ Ecografía
- ✓ Rayos x
- ✓ Servicio de citología cérvico –uterino

4. DESCRIPCIÓN DEL ÁREA Y UNIDAD FUNCIONAL

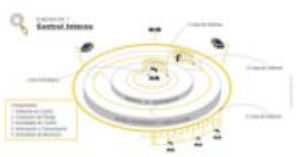
4.1. ÁREA DE CONTROL INTERNO CALIDAD Y AUDITORIA

El Programa General Anual de Auditorías Internas es una guía para la ejecución de las actividades de auditoría a realizarse por parte del área de Control Interno, con base en criterios orientados al cumplimiento de los objetivos organizacionales. (E hospital San Nicolás Planeta Rica Córdoba, 2022).

Table 1

Informe semestral del estado del sistema de control interno enero – junio 2022

Nombre de la Entidad:	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN NICOLAS DE PLANETA RICA - CORDOBA
Periodo Evaluado:	ENERO 1° AL 30 DE JUNIO DE 2022



Estado del sistema de Control Interno de la entidad	91,0%

Conclusión general sobre la evaluación del Sistema de Control Interno		
¿Están todos los componentes operando juntos y de manera integrada? (Si / en proceso / No) (Justifique su respuesta):	Si	El sistema de control interno de la entidad pese a las dificultades generadas por la pandemia por el COVID-19, se ha fortalecido mediante diferentes herramientas metodológicas y asesoría permanente por parte del Asesor de Control Interno y calidad y con la participacion activa de los funcionarios de la entidad como factor fundamental en el cumplimiento de las actividades desarrolladas durante el periodo, por lo que se puede determinar que el estado general del sistema de control interno es bueno. Es importante anotar que si bien es cierto que algunos procesos y subproceso han tenido un desarrollo significativo, también podemos deducir que a otros les falta mayor desarrollo (Gestión Documental) para cumplir en alto grado con los objetivos y metas institucionales.
¿Es efectivo el sistema de control interno para los objetivos evaluados? (Si/No) (Justifique su	Si	De acuerdo con los resultados presentados en el siguiente informe podemos concluir que el sistema de control interno es efectivo, teniendo en cuenta los objetivos trazados, ya que se presenta un buen comportamiento en terminos generales en todos los componentes evaluados, lo cual nos permite continuar trabajando para cumplir conlos objetivos y metas institucionales.
La entidad cuenta dentro de su Sistema de Control Interno, con una institucionalidad (Líneas de defensa) que le permita la toma de decisiones frente al control (Si/No) (Justifique su respuesta):	Si	El asesor de control interno institucional, como tercera linea de defensa proporciona informacion sobre la efectividad del sistema de control interno a traves de un enfoque basado en riesgos, inluida la operación de la primera y segunda linea de defensa, con un rol preponderante el cual es proporcionar un aseguramiento basado en el mas alto nivel de la organizacion de independencia y objetividad sobre la efectividad del SCI. El alcance de este aseguramiento realizado a traves de las auidtorias internas, elaboracion y prsesentacion de los diferentes informes a los entes internos y a los agentes externos, cubre todos los componentes del SCI, adicionalmente el control de una entidad se fortalece y mejora teniendo en cuenta las auditorias realizadas por los organismos de control del estado.

Nota: Tabla del Informe semestral del estado del sistema de control interno enero – junio 2022

Figure 2

El organigrama de la empresa E.S.E Hospital San Nicolás



Nota: La figura muestra la estructura interna de la empresa. Fuente. Fotografía tomada directamente del documento suministrado por el asesor de control interno.

En el organigrama me ubicó en el área de Control Interno, Calidad y Auditoria, donde realice mis prácticas y la cual se ocupa de verificar que se cumplan con los estándares mínimos de habilitación o acreditación

5. MARCO REFERENCIAL

5.1. MARCO TEÓRICO

El término humanización se ha utilizado en Colombia principalmente con relación a tres escenarios: la guerra, la educación y la salud. En el primer caso, dada la degradación del conflicto armado interno que azotó al país por más de cincuenta años y que hoy parece estar llegando a su fin, los llamados a humanizar el conflicto significaron, entre otros, la invitación a que se respetara el derecho internacional humanitario, que procura la protección de la población civil, así como la prohibición de usar determinadas armas y de emprender acciones que sobrepasaran ciertos límites, buscando disminuir así la crudeza de la guerra.

Ejemplos de acciones tendientes a humanizar la guerra incluyen la prohibición de minas antipersonales, la explotación sexual y la vinculación de niños al conflicto. Así mismo, se trata de impedir que el conflicto sea leído solo en términos de cifras y muertos sin nombre; humanizar aquí debe conducir por tanto a recuperar identidades e historias de vida, buscando contribuir a la construcción de paz con justicia.

Por otro lado, la humanización en el campo de la educación ha significado sobre todo una invitación a recuperar el propósito fundamental de dicha actividad: formar ciudadanos y promover el florecimiento de la vida humana. El maestro Guillermo Hoyos Vásquez, quien fuera director del Instituto de Bioética de la Pontificia Universidad Javeriana y dedicara gran parte de su vida a pensar la educación, insistía siempre en que, si se trataba de humanizar la educación, había que fundamentarla en valores esenciales para la convivencia, el debate y la investigación.

Por esto la humanización de la educación incluye oponerse a su mercantilización, su masificación y fraccionamiento. Las instituciones educativas no pueden olvidar que han de trabajar para poder proveer a la sociedad de ciudadanos con mente abierta, respetuosos del pluralismo y multiculturalismo, pero críticos y, sobre todo, capaces de participar activamente en el acontecer social y en los debates que se dan en el ámbito de lo público. Desde el colegio, la escuela y la universidad debemos iniciar la transformación de la sociedad.

Pero es en el tercer escenario, el de los servicios y las profesiones de la salud en el que se habla más de humanización hoy en Colombia. La falta de un verdadero acceso a una atención en salud oportuna y de calidad, así como las crecientes quejas sobre el mal proceder y abusos de muchos profesionales de la salud, han convertido a este escenario en terreno de desesperación, angustia, impotencia y rabia. No es, sin embargo, un problema exclusivamente colombiano. Las deficiencias y problemas de los servicios de salud en Latinoamérica parecen ilustrar un capítulo más de Cien años de soledad, pues en esta tierra enfermar es quedar condenado al olvido y al abandono, especialmente si, como la gran mayoría, no se tiene suficiente dinero (Eduardo D.2017).

5.2. MARCO CONCEPTUAL

Aceptabilidad: Los diferentes agentes del sistema 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 del sistema de salud que le afecten (Ley Estatutaria 1751, 2015).

Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud (Decreto 1011, 2006).

Atención en Salud: Se define 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 (Decreto 1011, 2006).

Ética: estudia qué es un acto moral, cómo se justifica racionalmente un sistema moral, y cómo se ha de aplicar posteriormente a nivel individual y a nivel social. En la vida cotidiana constituye una reflexión sobre el hecho moral, es decir busca las razones que justifican la adopción de un sistema moral u otro.

La calidad y la humanización: buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respecto y enfrentar el final de la vida con dignidad (Ministerio de Salud y Protección Social, 2021).

Salud: Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud es la condición de todo ser vivo que goza de un absoluto bienestar tanto a nivel físico como a nivel mental y social. Es decir, el concepto de salud no sólo da cuenta de la no aparición de enfermedades o afecciones, sino que va más allá de eso. En otras palabras, la idea de salud puede ser explicada como el grado de eficiencia del metabolismo y las funciones de un ser vivo a escala micro (celular) y macro (social).

Servicio humanizado: compromiso que adquiere el servidor frente al usuario de poner a su máxima disposición la capacidad de entrega en procura de satisfacer sus necesidades.

5.3. MARCO LEGAL

El marco legal de la investigación se presenta en el marco de la Constitución Política de Colombia desde 1991, Ley 100 de 1993 y otras Leyes, Decretos y Resoluciones de Colombia en el Marco de la Salud.

Constitución Política de Colombia 1991 Art. 1º.

Establece que Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Ley 100 de 1993.

El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten. Artículo 153. Fundamentos del Servicio Público:

Ley 1438 de 2011 Que modifica la ley 100 de 1993 establece en su artículo 3º.

Principios del Sistema General de Seguridad Social en salud. - 3.8 Calidad. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la

evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.

Ley 1751 de 2015

Establece la garantía del derecho fundamental a la salud en criterios alineados a la humanización como son el desarrollo, humano, el goce efectivo de los servicios, la equidad, el acceso y el respeto por las diferencias.

Decreto 1011 de 2006

Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Resolución 3100 de 2019

La presente resolución tiene por objeto definir los procedimientos y las condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud, así como adoptar, en el anexo técnico, el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud

6. METODOLOGÍA

El presente trabajo se realizó un estudio de tipo cualitativo, en el cual se efectuó un diagnóstico partiendo desde la matriz DOFA se identificó las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas a la cual estaba sujeta la organización para luego establecer un conjunto de estrategias para el mejoramiento de la humanización y la seguridad del paciente en los servicios.

6.1. ESCENARIO DE ESTUDIO

Se realizó en la Empresa social del estado Hospital San Nicolás del municipio de Planeta Rica Córdoba en el año 2022-2, orientado en los procesos que prestan los servicios directos con los usuarios, por lo cual, está coordinada por el área de control de la calidad para el respectivo mejoramiento y aplicación del concepto de humanización a los colaboradores.

6.2. MÉTODOS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

En la Empresa social del estado Hospital San Nicolás en conjunto con el área de control y calidad se realizó una observación, en las diferentes áreas a la cual las asistencias de usuarios son frecuentes, se mostraron las fortalezas y debilidades que caracterizan, a través de la matriz DOFA, la principal debilidad es la de brindar un trato más humanizado al usuario, para así diseñar estrategias que fortalezcan la humanización en cada una del área de la y con sigo aumentar la calidad total del servicio.

7. RESULTADOS OBTENIDOS

Una vez realizada la matriz DOFA se analizó cumplimiento de los criterios establecidos en la (cita la norma) lo cual permitió tener una percepción generalizada sobre la atención a los usuarios y el buen trato, por lo cual, se requirió realizar estrategias como diseñar folleto informativo que vaya dirigido a fortalecer el conocimiento sobre humanización en salud de los trabajadores de la E.S.E Hospital San Nicolás, consiguiendo con esto la mejora en la atención más humanizada en las partes misionales y administrativas, fomentando un vínculo positivo entre colaboradores y de colaboradores hacia los usuarios, realizar un test evaluativo, para que sea aplicado por la coordinación de calidad para fortalecer y sensibilizar al personal misional al Momento prestar un servicio, obteniendo como resultados que tan claro tienen el concepto de humanización en salud.

La realización de actividades educativas como talleres y conversatorios de manera virtual y presencial sensibilizando en relación a la atención y prestación de los servicios en salud tanto al personal interno como externo, con el objetivo de seguir fortaleciendo esta fibra tan delgada del trato al ser humano humanizado.

De aquí inicia lo que define al ser humano, el sentir la situación que se encuentra para velar por la seguridad del paciente en este caso, es necesario que en la empresa social del estado Hospital San Nicolás se lleven a cabo las siguientes estrategias con base al objetivo general.

- ✓ Capacitaciones a todos los colaboradores tanto administrativos como profesionales de la salud del Hospital, al igual que estrategias que motiven a los trabajadores para ellos seguir cumpliendo con las estrategias establecidas, resaltando los valores y principios que caracterizan a la institución con imágenes y carteleras que les recuerden tanto a los trabajadores como a los usuarios las aptitudes que se deben tener para prestar y recibir el servicio solicitado.

8. CONCLUSIONES

Según la propuesta de política nacional de humanización de la salud 2021, 2031, busca instaurar la Humanización como principio transversal en las diferentes políticas nacionales, territoriales e institucionales, tanto privadas, públicas como mixtas, constituyéndola así en un imperativo del Sector Salud. Ello implica, centrar los esfuerzos en el ser humano, fortalecer la relación empatía entre los agentes del sector, otros sectores relacionados y la ciudadanía, cualificar la experiencia de interacción entre las personas y el sector salud, de tal manera que se favorezca el surgimiento de una cultura de humanización, el goce efectivo del derecho a la salud y la consolidación de la protección de la vida y de la dignidad de las personas.

- Se consiguió mejorar en dos ítems de su política los cuales son el ítems 1 y 7, Un trato digno al usuario, 7. Mejorar la comunicación asertiva con los pacientes que se quejan continuamente, que se sentían desorientados cuando debían realizarse algún procedimiento, luego de Implementar las estrategias de

humanización dirigidas a la parte asistencial y misional cumpliendo con el objetivo de mejorar la satisfacción y calidad de vida de los pacientes mediante la prestación de los servicios de salud con estándares seguros, oportunos, íntegras y bajo respeto de sus derechos como ser humano en la E,S.E. Hospital San Nicolás.

- Se requirió hacer tácticas como diseñar folleto informativo que vaya dirigido a robustecer el razonamiento sobre humanización en salud de los trabajadores de la E.S.E Hospital San Nicolás, consiguiendo con esto la optimización en la atención más humanizada en las piezas misionales y administrativas, fomentando un parentesco positivo entre ayudantes y de ayudantes hacia los usuarios.

- Hacer un test evaluativo, para que sea aplicado por la coordinación de calidad para robustecer y sensibilizar al personal misional al Instante prestar un servicio, obteniendo como resultados que tan claro poseen el término de humanizacion en salud.

- La ejecución de ocupaciones educativas como talleres y conversatorios de forma virtual y presencial sensibilizando respecto a la atención y prestación de los servicios en salud tanto al personal interno como externo, a fin de continuar fortaleciendo esta fibra tan flaca del trato al ser humano humanizad.

- Por lo tanto, la ESE Hospital San Nicolás de Planeta Rica en el área de control y calidad, se puedo observar que los servicios y procesos implementados para cumplir lo asignado en esa área, el enfoque es mejorar la atención de los servicios de la salud, verificando el cumplimiento de los estándares establecido para esto, al igual que las decisiones que se deben tomar para el mejoramiento continuo.

- De igual manera, el abordaje de la humanización en el sector salud representa un desafío conceptual, poblacional, social, económico, educativo, ético y político, estamos conscientes de la incursión de la humanización en la realidad que vivimos en salud es un reto permanente que requiere de continuidad, conciencia y persistencia.

9. RECOMENDACIONES

- Mejorar la experiencia de los trabajadores de la E.S.E Hospital San Nicolas haciendo lo correcto, además, traducir y discernir cualquier norma o ley, en una experiencia que dignifique a los trabajadores, que trascienden la obligatoriedad de las normas, centrando sus esfuerzos en las personas que las comprenden. De ese modo, tendremos organizaciones seguras, transparentes, legítimas y constructivas con promesas de valor que abarquen todas las dimensiones del ser humano y su entorno planetario.
- Asignación de recursos que favorezcan la creación, innovación e investigación que orienten acciones, prácticas, medidas, estrategias, proyectos, programas, planes de desarrollo y/o políticas en humanización, considerando la realidad de la población, del territorio y de la interculturalidad.
- Dignificar al talento humano en salud, relacionado a las condiciones laborales y contractuales de las organizaciones en salud, al bienestar al trato respetuoso de la ciudadanía, a las oportunidades formativas que contribuyan al crecimiento personal y profesional.
- Formular y reorientar modelos de gestión en salud que centre los esfuerzos a las necesidades de las personas, sus familias y al personal de salud.
- Participar y comprometer líderes, gerentes y directivas para que en el buen gobierno estructuren la generación de cultura de humanización en las organizaciones y transversalización en los diferentes lineamientos, proyectos, programas, planes de desarrollo y políticas públicas nacionales, territoriales, municipales, distritales y organizacionales.

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

BERMEJO H. (2017). *Humanización y relación*. Extraído desde https://www.josecarlosbermejo.es/humanizacion-y-relacion/

Congreso de la República de Colombia ley 100. (1993). *Ley 100 de 1993.* Extraído desde https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/ley-100-de-1993.pdf

Eduardo D. (2017). *La humanización de la salud. Trabajo* de investigativo, universidad Javeriana. Extraído desde https://www.javeriana.edu.co/documents/4578040/4715782/Humanizac_de_la_salud_Intro/

E.S.E hospital San Nicolas Planeta Rica Córdoba. (06 de 2022). *INFORME SEMESTRAL DEL ESTADO DEL SISTEMA DE CONTROL INTERNO*. Extraído desde https://esesannicolasplanetaricacordoba.micolombiadigital.gov.co/sites/esesannicolasplanetaricacordoba/content/files/000287/14312_inf-i-semestre-sci-2022.pdf

Ministerio de Salud y Protección Social. (2006) *Decreto 1011.* Extraído desde https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/DECRETO%201011%20DE%202006.pdf

Ministerio de Salud y protección Social. (2015). *Ley Estatutaria 1751*. Extraído desde https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf

Ministerio de Salud y protección Social. (2021). *Calidad y humanización de la atención*. Extraído desde https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/Paginas/calidad-humanizacion-atencion.aspx

Revista Colombiana de Bioética. (2018). *La humanización, un asunto ético en la acreditación en salud*. Extraído desde https://www.redalyc.org/journal/1892/189258951006/html/

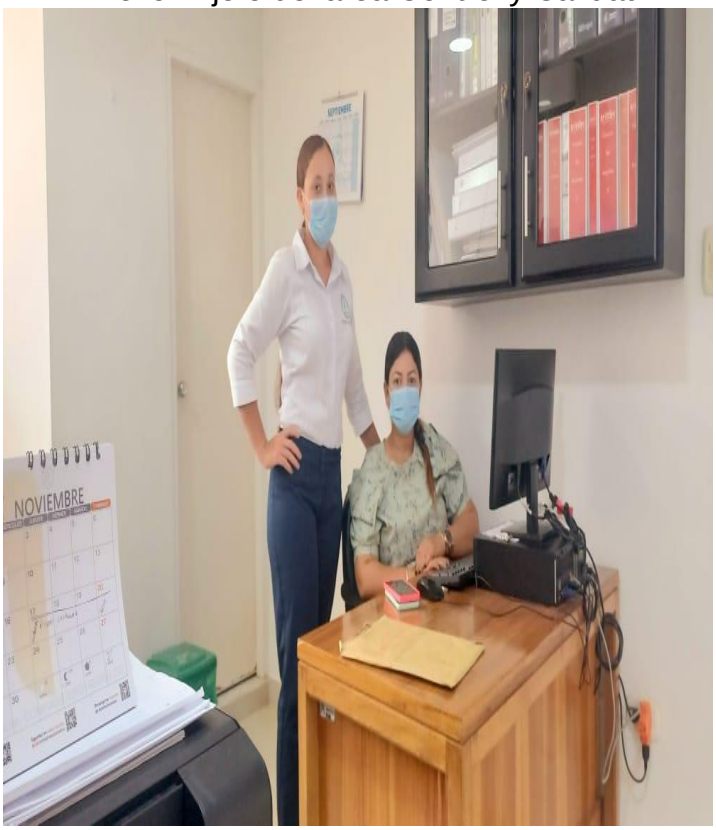
ANEXOS

Instrumentos, soportes y evidencias fotográficas.

anexo 1 Puesto de trabajo



Anexo 2: jefe del área Control y Calidad



Anexo 3: Folleto de humanización



Anexo 4:

PROCEDIMIENTO PARA LA RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Tabla 4 Cronograma de Actividades

CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES E.S.E HOSPITAL SAN NICOLAS					
ACTIVIDAD	**RECURSOS**	**SEP**	**OCT**	**NOV**	**DIC**
Identificar estrategias para la fortalecer la humanización y la seguridad del paciente.	Recursos humanos, Computador Tiempo para estudio dentro de la E.S.E				
Analizar con el jefe del área de control y calidad las estrategias de humanización.	Recurso humano, tiempo, equipos tecnológicos.				
Establecer las estrategias de fortalecimiento humanización.	Recursos humanos, Computador Tiempo para estudio dentro de la E.S.E				

Fuente elaboración: propia

Anexo 5: folletos impresos



Anexo 6: MATRIZ DOFA:

Tabla 3 Matriz DOFA

FORTALEZAS	DEBILIDADES
Trabajo en equipo, liderazgo. Cumple con las normas establecidas. Personal administrativo, profesional de la salud capacitados. Se implementa la medición la cultura de medición de seguridad de los	Equipos de cómputo desactualizados. Falta de capacitaciones en temas como (Humanización y seguridad del paciente). Falta de mantenimiento en los programas de la organización Resistencia al cambio Presupuesto

pacientes, y la salud y seguridad en el trabajo. Realizan actividades de programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad (PAMEC) con anticipación. Los mecanismos de seguimiento se implementan en las fechas estipuladas.	insuficiente para el cabio de maquinaria y equipo
OPORTUNIDADES	**AMENAZAS**
Una buena imagen corporativa Comentarios positivos de los usuarios Recomendación	La pérdida de usuarios en la E.S.E. Tener una mala imagen Perder contratos con las I.P.S

Fuente de elaboración: propia