

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			  SC-CER185565
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03	

E.S.E HOSPITAL JOSE RUFINO VIVAS

PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

2025

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			 SC-CER185565	
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03		

Tabla de contenido

1.	INTRODUCCIÓN	3
2.	OBJETIVOS	3
2.1	Objetivo General	3
2.2	Objetivos Específicos	4
3.	ALCANCE.....	4
4.	MARCO NORMATIVO APLICABLE	4
5.	PERSPECTIVAS DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN	4
6.	DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN.....	7
7.	PRINCIPIOS	8
8.	LINEAMIENTOS ESPECIFICOS PARA PACIENTES	8
8.2	Dignidad y Buen Trato:.....	8
8.3	Privacidad y Confidencialidad.....	9
9.	LINEAMIENTOS ESPECIFICOS PARA COLABORADORES	9
9.2	Dignidad y Buen Trato Laboral	9
9.3	Privacidad y Confidencialidad Laboral	9
10.	MONITOREO, EVALUACIÓN Y CONSECUENCIAS	10
11.	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	10
12.	ATENCIÓN SEGÚN GRUPO DIFERENCIAL.....	11
13	BARRERAS DE SEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL	13
14	ACCIONES ANTE EVENTOS DE DISCRIMINACIÓN	14
15	BIBLIOGRAFÍA.....	14

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			 SC-CER185565	
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03		

CONTROL DE CAMBIOS				
Fecha de Aplicación	Versión anterior	Descripción del cambio	Motivo del cambio	Nueva versión
Junio 2022	NA	Creación del documento		01
Diciembre 2025	01	Actualización de documento	- Actualización de logos - Se agregar tabla de principios - Lineamientos específicos para pacientes y usuarios - Lineamientos Específicos para Colaboradores - Monitoreo, Evaluación y Consecuencias	02
Marzo 2026	02	Incluir enfoque diferencial	- Lineamientos - Procedimiento para la atención con enfoque diferencial - Acciones ante eventos discriminatorios	

1. INTRODUCCIÓN

Humanizar es un compromiso ético asociado a los valores del personal y de la organización que permita el logro de una sana convivencia con nuestros semejantes en el entendido de que todos somos seres humanos y por ello, la dignidad humana no tiene diferencias por condición o situación, en este contexto nuestra institución facilita el desarrollo del talento humano en cumplimiento a las prácticas humanizantes asociadas a la atención centrada en la persona que incluye: pacientes, familia y comunidad.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo General

Determinar los lineamientos que permitan a la institución brindar una atención de trato humanizado que responda a las necesidades de paciente, familia, funcionarios, comunidad y partes interesadas, basada en los derechos humanos, valores institucionales, derechos y deberes de los pacientes.

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			  SC-CER185565
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03	

2.2 Objetivos Específicos

- Fortalecer una cultura de prestación del servicio basada en valores y principios que permita contribuir a mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores y pacientes.
- Brindar un ambiente comprensivo y personalizado durante la ruta de atención al paciente, buscando mejorar la satisfacción del usuario.

3. ALCANCE

El programa de Humanización aplica a todos los pacientes, cuidadores, familia, colaboradores en proceso formativo, asistenciales y administrativos y en general a todo el personal involucrado del Hospital Jose Rufino Vivas, independiente del tipo de contratación.

4. MARCO NORMATIVO APLICABLE

- **Ley 100 de 1993:** Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral.
- **Decreto 1757 de 1994.** Por el cual se establecen modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.
- **Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS) Plan Estratégico 2016-2021** Por un Sistema de Salud con un propósito humano de innovación y excelencia del Ministerio de Salud.
- **Resolución 3100 de 2019:** Por la cual se establecen las condiciones que deben cumplir los Prestadores de Servicios de Salud para habilitar sus servicios e implementar el componente de auditoría para el mejoramiento de la calidad de la atención y se dictan otras disposiciones.

5. PERSPECTIVAS DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Hemos definido dos perspectivas de intervención, las cuales orientaran el desarrollo de nuestro programa institucional:

- **PERSPECTIVA PACIENTE, FAMILIA Y COMUNIDAD:** Esta perspectiva se plantea buscando la satisfacción, educación para el autocuidado y educación de los pacientes, familia y comunidad.

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			  SC-CER185565
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03	

- **PERSPECTIVA COLABORADORES:** Esta segunda perspectiva se enfoca en el bienestar del personal, gestión del conocimiento y transformación cultural.

Para las partes interesadas externas como paciente y familia se enfoca en contar con la preparación y formación de los profesionales en salud que atienden los servicios, la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios para la creación de una cultura de cuidado humano teniendo como prioridad los valores y principios de nuestra institución.

Bajo las dos perspectivas detalladas, se desarrollarán las siguientes estrategias:

- **Cultura de Servicio:** En la prestación del servicio de salud se presentan varios puntos críticos o momentos de verdad, en donde los usuarios y/o familias desean recibir atención respetuosa y amable de parte de los profesionales de salud y personal de apoyo, teniendo en cuenta las condiciones físicas y emocionales en las que se encuentren los usuarios. Para lograrlo se desarrollan acciones para la atención con enfoque diferencial, partiendo del reconocimiento de la humanidad, los derechos humanos, los derechos y deberes en salud para la garantía de una atención sin distinción por sexo, orientación sexual o de género, clase social, religión, etnia, previniendo y actuando ante cualquier forma de discriminación hacia la condición humana del paciente, su familia o colaborador.
- **Ambiente Físico Cómodo, Respetuoso y Seguro:** El ambiente **físico** en el sector de la salud es un eje **estratégico**, el cual busca que el cliente externo e interno sienta que se encuentra en un lugar de respeto, privacidad y seguro durante la atención. Es por esto, que se realizan estrategias para que el espacio **físico** genere confort, privacidad y seguridad.
- **Bienestar Laboral:** en este se busca generar ambientes de trabajo sanos, que con el apoyo y el cumplimiento de los objetivos del Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y el desarrollo del Plan de Bienestar, se implementarán estrategias que velen por la salud emocional y física de la comunidad hospitalario.
- **NO DISCRIMINACIÓN:** Principio mediante el cual se garantiza el acceso a los servicios de salud sin distinción por razones de edad, sexo, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, etnia, religión, condición socioeconómica o cualquier otra condición.

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			 icontec ISO 9001 SC-CER185565  IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03	

- **POBLACIÓN LGBTIQ+:** Personas que se identifican como lesbianas, gays, bisexuales, transgénero, intersexuales, queer y otras orientaciones sexuales e identidades de género diversas.
- **ORIENTACIÓN SEXUAL:** Atracción emocional, afectiva y/o sexual que una persona siente hacia otra, ya sea del mismo sexo, diferente sexo o más de un sexo.
- **IDENTIDAD DE GÉNERO:** Vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente y la expresa, la cual puede corresponder o no con el sexo asignado al nacer.
- **EXPRESIÓN DE GÉNERO:** Manifestación externa del género de una persona, a través de su apariencia física, vestimenta, comportamiento y forma de comunicación.
- **PERSONA TRANS:** Persona cuya identidad de género no coincide con el sexo asignado al nacer.
- **NOMBRE SOCIAL:** Nombre con el cual una persona desea ser reconocida, independientemente del nombre registrado en el documento de identidad.
- **PERSONAS CON DISCAPACIDAD:** Aquellas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, pueden impedir su participación plena en la sociedad.
- **BARRERAS DE ACCESO:** Obstáculos físicos, administrativos, culturales, comunicativos o actitudinales que limitan el acceso oportuno a los servicios de salud.
- **GRUPOS ÉTNICOS:** Poblaciones que comparten características culturales, sociales e históricas, como comunidades indígenas, afrocolombianas, raizales, palenqueras y pueblo ROM.
- **INTERCULTURALIDAD:** Reconocimiento y respeto por la diversidad cultural, promoviendo la interacción entre diferentes culturas en condiciones de igualdad.
- **POBLACIÓN VULNERABLE:** Grupo de personas que, por sus condiciones sociales, económicas, culturales o físicas, presentan mayor riesgo de sufrir desigualdades en salud.
- **ACCESIBILIDAD:** Condición que permite que todas las personas puedan utilizar los servicios de salud sin barreras físicas, comunicativas o administrativas.
- **AJUSTES RAZONABLES:** Modificaciones o adaptaciones necesarias para garantizar que las personas con necesidades particulares accedan a los servicios de salud en igualdad de condiciones.
- **ATENCIÓN PRIORITARIA:** Atención preferencial brindada a personas con condiciones especiales como adultos mayores, gestantes, personas con discapacidad y niños.
- **ENFOQUE DE GÉNERO:** Perspectiva que reconoce las desigualdades entre hombres, mujeres y personas con identidades de género diversas, buscando garantizar equidad en la atención.

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			  SC-CER185565
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03	

- **DIVERSIDAD SEXUAL:** Reconocimiento de las distintas orientaciones sexuales e identidades de género presentes en la sociedad.
- **SEGURIDAD DEL PACIENTE:** Conjunto de estructuras, procesos y metodologías orientadas a minimizar el riesgo de daño innecesario asociado a la atención en salud.
- **ATENCIÓN INTEGRAL:** Conjunto de acciones de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación, centradas en las necesidades del usuario.
- **POBLACIÓN MIGRANTE:** Personas que se desplazan de su lugar de origen a otro territorio, de manera temporal o permanente, y requieren acceso a los servicios de salud.
- **POBLACIÓN RURAL DISPERSA:** Personas que habitan en zonas alejadas o de difícil acceso, con limitaciones geográficas para acceder a los servicios de salud.

6. DESARROLLO DE ESTRATEGIAS DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

Para poder desarrollar las perspectivas propuestas se definieron las siguientes actividades:

PERSPECTIVA	ESTRATEGIAS
CULTURA DE SERVICIO	• Protocolo de servicio. • Divulgación permanente de derechos y deberes. • Mecanismo de comunicación, presentación de PQRSF. • Formación de personal en atención al cliente con un enfoque humanizado. • Desarrollo de habilidades del talento humano para una comunicación asertiva del personal al paciente y familia. • Sensibilización por campañas y actividades al personal. • Estrategia de parto humanizado (ingreso acompañante)
AMBIENTE FISICO CÓMODO, RESPETUOSO Y SEGURO	• Disposición de espacios seguros y amigables para el paciente y familia. • Tecnología segura y en pro de la comodidad del usuario y familia. (Equipos calibrados, mantenimientos, etc.) • Espacios seguros y cómodos para el personal asistencial y administrativo.
BIENESTAR LABORAL	• Fortalecer del plan de Bienestar, estímulos e Incentivos anualmente. • Generar espacios de formación continua.

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			  SC-CER185565
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03	

7. PRINCIPIOS

PINCIPIOS	DEFINICIÓN APLICADA
Dignidad	Reconocimiento del valor inherente de cada persona, asegurando un trato que promueva su autonomía, bienestar y autoconcepto positivo, en todo momento de la atención o relación laboral
Respeto	Consideración y reconocimiento de las creencias, valores, tradiciones, decisiones, condición sociocultural y preferencias individuales, evitando cualquier forma de discriminación
Privacidad y Confidencialidad	Garantía de la intimidad física durante los procedimientos y la reserva absoluta de la información personal, clínica y laboral
Buen Trato	Manifestación de una conducta amable, cortés, empática, asertiva y profesional en todas las interacciones
Empatía	Capacidad de comprender y compartir los sentimientos y el estado emocional del otro (paciente o colaborador), actuando con compasión y consideración.
Atención con enfoque diferencial	La atención con enfoque diferencial es una estrategia de gestión y servicio que reconoce las particularidades, vulnerabilidades y necesidades específicas de individuos o grupos (étnicos, género, edad, discapacidad, víctimas) para garantizar la igualdad en el acceso a derechos y servicios Objetivo: Eliminar barreras

8. LINEAMIENTOS ESPECIFICOS PARA PACIENTES

8.2 Dignidad y Buen Trato:

- **Identificación y Saludo:** Todo el personal debe saludar, identificarse claramente (nombre, cargo) y dirigirse al paciente/usuario por su nombre, usando siempre el trato de "usted" a menos que el paciente solicite lo contrario.
- **Comunicación Asertiva:** Suministrar información clara, veraz, oportuna y completa sobre su estado de salud, diagnóstico, pronóstico y tratamiento en un lenguaje comprensible, garantizando el derecho a preguntar y ser escuchado.
- **Autonomía y Consentimiento:** Respetar la voluntad del paciente en las decisiones sobre su cuidado, garantizando el proceso de Consentimiento Informado para todo procedimiento médico o tratamiento.
- **Manejo del Dolor y Sufrimiento:** La atención debe incluir estrategias activas para el alivio del dolor y el acompañamiento emocional, reconociendo el sufrimiento físico y mental como parte integral del cuidado.

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			  SC-CER185565
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03	

- **Ambiente Humanizado:** Mantener condiciones de limpieza, iluminación, control de ruido y confort que contribuyan a un ambiente terapéutico y de descanso adecuado.

8.3 Privacidad y Confidencialidad

- **Intimidad Física:** Garantizar que los procedimientos, exámenes físicos y el aseo personal se realicen en espacios privados (uso de biombos, cortinas, puertas cerradas) y en presencia solo del personal estrictamente necesario y con el consentimiento del paciente.
- **Información Clínica:** La información contenida en la Historia Clínica es estrictamente **confidencial**. Solo se podrá revelar a terceros con la autorización expresa del paciente o su representante legal, o en los casos estrictamente definidos por la ley.
- **Discusión de Casos:** Evitar discutir la condición del paciente o información sensible en áreas comunes o donde pueda ser escuchada por personas no autorizadas. Las rondas médicas deben realizarse de manera discreta.

9. LINEAMIENTOS ESPECIFICOS PARA COLABORADORES

9.2 Dignidad y Buen Trato Laboral

- **Respeto Mutuo:** Todos los colaboradores tienen derecho a ser tratados con **respeto y cortesía** por sus compañeros, superiores y subalternos. Se prohíben estrictamente el acoso laboral, la intimidación, el sarcasmo, los gritos y cualquier forma de maltrato verbal o físico.
- **Comunicación Constructiva:** Las observaciones y correcciones deben hacerse de manera privada, asertiva y orientada a la mejora del desempeño, nunca como un acto de humillación o censura pública.
- **Reconocimiento:** Promover un ambiente donde el esfuerzo, el buen desempeño y la adherencia a la Política de Humanización sean reconocidos y valorados.
- **Condiciones de Trabajo:** Garantizar condiciones laborales seguras y dignas (descanso, alimentación, elementos de trabajo adecuados) para prevenir el agotamiento físico y emocional (*burnout*) que impacta directamente en la calidad de la atención.

9.3 Privacidad y Confidencialidad Laboral

- **Información Personal:** La información personal y de salud de los colaboradores es estrictamente confidencial y solo puede ser manejada por las áreas autorizadas (Talento Humano, Salud Ocupacional).

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			  SC-CER185565
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03	

- **Confidencialidad de Colegas:** Evitar la divulgación de rumores, chismes o información privada de otros compañeros, respetando su reputación y vida personal.

10. MONITOREO, EVALUACIÓN Y CONSECUENCIAS

- **Formación Continua:** Se establecerá un plan de capacitación anual obligatorio sobre Ética, Humanización, manejo del duelo y comunicación asertiva para todo el personal.
- **Comité de Humanización:** El Comité de Calidad deberá incluir la evaluación periódica de la adherencia a esta Política, utilizando indicadores como:
 - a. Resultados de la Encuesta de Satisfacción de Usuario (Trato y Privacidad).
 - b. Índice de Clima Laboral (Trato entre compañeros).
 - c. Registro de Quejas y Reclamos relacionados con el trato
- **Faltas a la Política:** El incumplimiento de los lineamientos de esta Programa constituye una falta que será sancionada conforme al Reglamento Interno de Trabajo y el Código de Ética de la institución, pudiendo incluir procesos disciplinarios.

11. PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL

11.1 Identificación del usuario con necesidades diferenciales: Durante el ingreso del usuario, el personal debe identificar si pertenece a algún grupo diferencial teniendo en cuenta:

- Edad (niño, adolescente, adulto mayor)
- Identidad de género
- Orientación sexual (si el usuario desea informarla)
- Discapacidad física, mental o sensorial
- Pertenencia étnica
- Condición de gestación
- Población víctima del conflicto armado
- Población migrante
- Condiciones socioculturales
- Necesidad de acompañante
- Barreras de comunicación

Registrar en la historia clínica cuando aplique.

11.2 Valoración de necesidades diferenciales: El personal de salud debe evaluar:

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			  SC-CER185565
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03	

- Necesidad de acompañamiento
- Requerimientos de comunicación
- Barreras físicas o de acceso
- Necesidades culturales
- Condiciones cognitivas
- Riesgos durante la atención
- Necesidad de ajustes razonables

11.3 Implementación de la atención diferencial: El personal debe:

- Brindar trato respetuoso y digno
- Evitar lenguaje discriminatorio
- Respetar identidad de género y nombre social
- Garantizar privacidad y confidencialidad
- Permitir acompañante cuando se requiera
- Adaptar la comunicación según necesidades del usuario
- Priorizar la atención cuando aplique
- Garantizar accesibilidad física

11.4 Registro de la atención: Se debe registrar en historia clínica:

- Grupo diferencial identificado
- Necesidades particulares
- Medidas implementadas
- Educación brindada
- Acompañamiento autorizado

11.5 Seguimiento

- Verificar cumplimiento de la atención diferencial
- Identificar barreras de acceso
- Reportar incidentes de discriminación
- Implementar acciones de mejora

12. ATENCIÓN SEGÚN GRUPO DIFERENCIAL

12.1 Población LGBTIQ+

- Respetar identidad de género del usuario
- Utilizar nombre social cuando sea solicitado
- Evitar juicios o comentarios discriminatorios
- Garantizar privacidad durante la atención

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			 icontec ISO 9001 SC-CER185565	 IQNET CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03		

- Permitir acompañante elegido por el usuario
 - Brindar atención igualitaria sin discriminación
 - Mantener confidencialidad de la información
- 12.2 **Personas con discapacidad**
- Facilitar accesibilidad física
 - Permitir acompañante o cuidador
 - Priorizar la atención
 - Adaptar la comunicación
 - Brindar apoyo en la movilización
 - Garantizar seguridad durante la atención
 - Utilizar lenguaje claro y sencillo
- 12.3 **Adulto mayor**
- Priorizar la atención
 - Brindar comunicación clara y pausada
 - Permitir acompañante familiar
 - Identificar riesgos de seguridad del paciente
 - Apoyar en la movilización
 - Verificar comprensión de indicaciones
- 12.4 **Niños, niñas y adolescentes**
- Garantizar presencia del acompañante
 - Brindar atención humanizada
 - Adaptar comunicación según edad
 - Disminuir ansiedad durante la atención
 - Garantizar privacidad cuando aplique
- 12.5 **Grupos étnicos**
- Respetar costumbres y creencias culturales
 - Facilitar comunicación
 - Permitir acompañante o líder comunitario
 - Considerar prácticas culturales seguras
 - Garantizar trato digno y sin discriminación
- 12.6 **Mujeres gestantes**
- Priorizar la atención
 - Brindar trato humanizado
 - Permitir acompañante
 - Garantizar privacidad
 - Identificar riesgos maternos
- 12.7 **Población migrante**

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			  SC-CER185565
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03	

- Garantizar acceso a los servicios
- Evitar barreras administrativas
- Brindar información clara
- Garantizar atención sin discriminación
- Facilitar orientación institucional

12.8 **Víctimas del conflicto armado**

- Brindar atención prioritaria
- Garantizar confidencialidad
- Evitar revictimización
- Brindar trato humanizado
- Facilitar acceso a los servicios

13 **BARRERAS DE SEGURIDAD PARA LA ATENCIÓN CON ENFOQUE DIFERENCIAL**

Con el fin de prevenir eventos relacionados con discriminación, barreras de acceso o atención inadecuada, la ESE Hospital José Rufino Vivas implementa las siguientes barreras de seguridad:

13.1 **Barreras administrativas**

- Socialización del protocolo de enfoque diferencial
- Capacitación periódica del personal
- Inclusión del enfoque diferencial en inducción y reinducción
- Supervisión del cumplimiento del protocolo
- Implementación de rutas de atención diferencial

13.2 **Barreras humanas**

- Trato digno y respetuoso
- Comunicación clara con el usuario
- Respeto por identidad de género
- No discriminación
- Empatía durante la atención

13.3 **Barreras físicas**

- Accesibilidad para personas con discapacidad

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			  SC-CER185565
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03	

- Señalización institucional visible
- Espacios adecuados para acompañantes
- Privacidad durante la atención

13.4 Barreras comunicativas

- Uso de lenguaje claro
 - Información comprensible
 - Adaptación según condición del usuario
- Confirmación de entendimiento

13.5 Barreras institucionales

- Política de humanización
- Política de seguridad del paciente
- Política de atención diferencial
- Sistema de reporte de incidentes

14 ACCIONES ANTE EVENTOS DE DISCRIMINACIÓN

En caso de presentarse un incidente relacionado con discriminación o barreras de acceso, se debe:

- Escuchar al usuario afectado
- Brindar atención inmediata
- Informar al líder del servicio
- Notificar a calidad o seguridad del paciente
- Registrar el evento en el formato institucional
- Reportar como incidente de seguridad del paciente
- Realizar análisis del evento (Protocolo de Londres)
- Identificar causas contributivas
- Implementar acciones de mejora
- Socializar el aprendizaje institucional

15 BIBLIOGRAFÍA.

- Ministerio de la Protección Social: Decreto 1011 del 03 de abril de 2006 Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad.
- Manual de Acreditación de Servicios de Salud Ambulatorios y Hospitalarios

ELABORÓ	REVISÓ	VALIDÓ	APROBÓ
---------	--------	--------	--------

 JOSE RUFINO VIVAS E.S.E. HOSPITAL CALIDEZ, VOCACIÓN & EXCELENCIA EN SALUD NIT 890305496-9	PROCEDIMIENTO PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN			  SC-CER185565
	Código: PR-CA-09	Fecha: Junio 2022	Versión: 03	

Coordinación de Calidad	Subgerencia Científica	Comité de Calidad	Gerencia
-------------------------	------------------------	-------------------	----------