

	GESTIÓN DE RECURSOS Y SERVICIOS BIBLIOTECARIOS		Código	FO-GS-15	
			VERSIÓN	02	
	ESQUEMA HOJA DE RESUMEN			FECHA	03/04/2017
				PÁGINA	1 de 1
ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Jefe División de Biblioteca		Equipo Operativo de Calidad		Líder de Calidad	

RESUMEN TRABAJO DE GRADO

AUTOR(ES):

NOMBRE(S): LAUDY ESTEFANY APELLIDOS: MOLINA GOMEZ

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

FACULTAD: CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS: ENFERMERÍA

DIRECTOR:

NOMBRE(S): DIANNE SOFÍA APELLIDOS: GONZÁLEZ ESCOBAR

CO-DIRECTOR:

NOMBRE(S): _____ APELLIDOS: _____

TÍTULO DEL TRABAJO (TESIS): APOYO A LAS ACCIONES DE HUMANIZACIÓN ENFOCADA A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA, DESDE LA PERSPECTIVA DE ACREDITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS ADULTO Y PEDIÁTRICO DE LA ESE- HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022

RESUMEN

En este proyecto se desarrolló el apoyo a las acciones de humanización enfocadas a los cuidados de enfermería, desde la perspectiva de acreditación, en los servicios de urgencias adulto y pediátrico. Para ello, se implementó una investigación cuantitativa y la recolección de información se realizó mediante encuestas y listas de chequeos. La población y muestra correspondió al área respectiva del hospital Universitario Erasmo Meoz. Se logró determinar el nivel de conocimientos sobre la Política Institucional de Humanización por parte del personal de enfermería. Posteriormente, se identificaron los valores asociados a los cuidados y la dignidad humana en este personal asistencial. Finalmente, se mejoró la calidad de atención al usuario mediante la práctica de valores y principios humanísticos.

PALABRAS CLAVE: Humanización, cuidados de enfermería, servicio de urgencias.

CARACTERÍSTICAS:

PÁGINAS: 151 PLANOS: ILUSTRACIONES: CD ROOM: 1

Copia No Controlada

APOYO A LAS ACCIONES DE HUMANIZACIÓN ENFOCADA A LOS CUIDADOS DE
ENFERMERÍA, DESDE LA PERSPECTIVA DE ACREDITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE
URGENCIAS ADULTO Y PEDIÁTRICO DE LA ESE- HOSPITAL UNIVERSITARIO
ERASMO MEOZ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022

LAUDY ESTEFANY MOLINA GOMEZ

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
PLAN DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA
SAN JOSE DE CUCUTA

2022

APOYO A LAS ACCIONES DE HUMANIZACIÓN ENFOCADA A LOS CUIDADOS DE
ENFERMERÍA, DESDE LA PERSPECTIVA DE ACREDITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE
URGENCIAS ADULTO Y PEDIÁTRICO DE LA ESE- HOSPITAL UNIVERSITARIO
ERASMO MEOZ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022

LAUDY ESTEFANY MOLINA GOMEZ

Trabajo de grado presentado como requisito para optar al título de:

Enfermera

Directora:

DIANNE SOFÍA GONZÁLEZ ESCOBAR

UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

PLAN DE ESTUDIOS DE ENFERMERÍA

SAN JOSE DE CUCUTA

2022



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER

ACTA DE SUSTENTACION No. 016

PROYECTO DE GRADO

FECHA: SAN JOSE DE CUCUTA, 22 DE JUNIO DE 2022 **HORA:** 03:30 P.M.

LUGAR: FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD-SALA JUNTAS BLOQUE A

PROGRAMA DE: ENFERMERIA

TITULO DE LA TESIS: "APOYO A LAS ACCIONES DE HUMANIZACIÓN ENFOCADA A LOS CUIDADORES DE ENFERMERÍA, DESDE LA PERSPECTIVA DE ACREDITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS ADULTO Y PEDIÁTRICO DE LA ESE- HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DE 2022"

JURADOS: GLORIA OMARIA BAUTISTA ESPINEL
DIANNE SOFIA GONZALEZ ESCOBAR
PATRICIA MARIÑO JAIMES

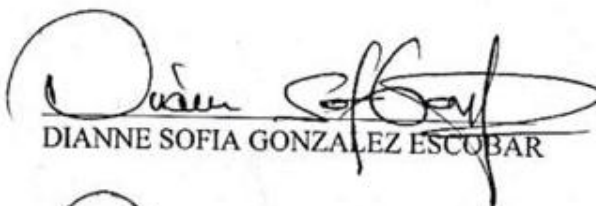
DIRECTOR: DIANNE SOFIA GONZALEZ ESCOBAR

NOMBRE DE LOS ESTUDIANTES:	CODIGO	NOTA	CALIFICACION (A) (M) (L)
<u>LAUDY ESTEFANY MOLINA GÓMEZ</u>	<u>1800978</u>	<u>4.5</u>	<u>X</u>

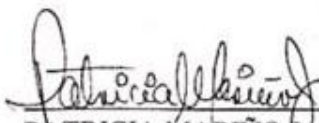
FIRMA JURADO:



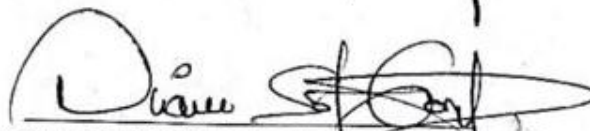
GLORIA OMARIA BAUTISTA ESPINEL



DIANNE SOFIA GONZALEZ ESCOBAR



PATRICIA MARIÑO JAIMES



Vo.Bo DIANNE SOFIA GONZALEZ ESCOBAR
Directora Programa Enfermería

Contenido

	pág.
Introducción	15
1. Problema	17
1.1 Título	17
1.2 Formulación del Problema	17
1.3 Descripción de la Situación Problemática	17
1.4 Justificación	23
1.5 Resultados Esperados y Potenciales a Desarrollar	26
1.6 Objetivos	27
1.6.1 Objetivo general	27
1.6.2 Objetivos específicos	27
1.7 Antecedentes	28
2. Marco Referencial	33
2.1 Marco Teórico	33
2.2 Marco Conceptual	34
2.3 Marco Contextual	41
2.3.1 Ubicación	41
2.3.2 Plataforma estratégica	42
2.4 Marco Legal	47
3. Diseño Metodológico	50
3.1 Descripción del Programa a Desarrollar	50
3.1.1 Lineamientos para evaluar y gestionar los impactos sociales de los proyectos	50
3.2 Plan Operativo	55

4. Resultados	61
4.1 Ejecución por Objetivos	61
4.2 Determinación del Nivel de Conocimientos sobre la Política Institucional de Humanización por Parte del Personal de Enfermería de los Servicios de Urgencias de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz	63
4.2.1 Resultados obtenidos en el objetivo 1	64
4.3 Identificación de los Valores Asociados a los Cuidados y la Dignidad Humana en el Personal de Enfermería, como eje Fundamental para la Prestación de Cuidados Humanizados hacia los Usuarios de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz	78
4.3.1 Resultados obtenidos en el objetivo 2	79
4.4 Diseño de estrategias de intervención que permitan la apropiación de la Política Institucional de humanización por parte del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz	84
4.4.1 Desarrollo de la actividad 1	85
4.4.1.1 Estrategia 1	85
4.4.1.2 Estrategia 2	86
4.4.1.3 Estrategia 3	86
4.4.2 Desarrollo de la actividad 2	89
4.5 Mejoramiento de la Calidad de Atención al Usuario Mediante la Práctica de Valores y Principios Humanísticos Encaminados a la Transformación de la Relación Personal de Salud –Paciente en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz	97
4.5.1 Desarrollo de la actividad 1	98
4.5.2 Desarrollo de la actividad 2	103
4.6 Cronograma	119

4.7 Presupuesto	120
5. Conclusiones	121
6. Recomendaciones	123
Referencias Bibliográfica	124
Anexos	129

Lista de Figuras

	pág.
Figura 1. Imagen institucional	41
Figura 2. Respeto	43
Figura 3. Honestidad	43
Figura 4. Compromiso	43
Figura 5. Diligencia	44
Figura 6. Justicia	44
Figura 7. Posicionamiento	45
Figura 8. Solidez y sostenibilidad financiera	45
Figura 9. Atención humana	46
Figura 10. Representación esquemática de los aspectos que agrega valor a un proyecto de Impacto en una organización	50
Figura 11. Cuestionario sobre la política de humanización aplicada al personal de enfermería durante el 23 al 30 de abril de 2022	65
Figura 12. Evidencia fotográfica de la actividad	66
Figura 13. Nivel de conocimientos sobre la política de humanización	67
Figura 14. P1: La política institucional de humanización fue adoptada mediante la resolución 000809 del 28 de mayo del 2019	68
Figura 15. P2: Con la implementación de la política institucional de humanización el hospital se compromete a tratar con igualdad, dignidad, privacidad y respeto a colaboradores y usuarios	69
Figura 16. P3: La humanización en salud tiene como función incentivar el manejo de las buenas prácticas, afianzar la competitividad de las organizaciones de salud y proporcionar	

información claro a los usuarios	70
Figura 17. P4: ¿Cuáles son los 5 valores institucionales?	70
Figura 18. P5: Son deberes de los usuarios, excepto	71
Figura 19. P6: Las líneas estratégicas del programa de humanización son:	72
Figura 20. P7: La estrategia de humanización N°1 define la buena conducta, actitud o comportamientos esperados de los funcionarios ante el usuario y entre compañeros de trabajo que muestren un trato humanizado	72
Figura 21. P8: La línea estratégica de humanización N°2 corresponde a la respuesta al dolor y está dedicada al manejo del dolor físico	73
Figura 22. P9: La línea estratégica de humanización N°3 busca compartir con los usuarios y colaboradores las situaciones de duelo o situaciones emocionales tanto buenas como malas	74
Figura 23. P10: ¿El logo de humanización está representado por?	74
Figura 24. P11: ¿A qué causa de deshumanización hace referencia el siguiente enunciado? Los profesionales del servicio de salud, buscan la forma de superarse como profesional; pero estas especializaciones por lo general han olvidado la esencia de la atención en salud: El buen trato, la cordialidad, el respeto, la paciencia	75
Figura 25. P12: El lema de humanización “ESE HUEM DÍA A DÍA MÁS HUMANO” pretende motivar y recordar a todas las personas que hacen parte del equipo de funcionarios; a que su actuar esté de acuerdo al compromiso que embarca la política de humanización	76
Figura 26. P13: ¿Cuál de las siguientes NO es una técnica para humanizar?	77
Figura 27. Diseño de compromisos por parte del personal de enfermería	81
Figura 28. Evidencia fotográfica del taller vivencial	82
Figura 29. Evidencia fotográfica diseño de compromisos	83

Figura 30. Evidencia fotográfica publicación y socialización de cartelera de valores humanísticos	83
Figura 31. Evidencia fotográfica capacitación sobre humanización en los procesos de administración de medicamentos	87
Figura 32. Evidencia fotográfica actividad lúdica “saludemos con humanización”	88
Figura 33. Evidencia fotográfica jornada de capacitación derechos y deberes	89
Figura 34. Acta Nª 379 de entrega de educación realizada	91
Figura 35. Evidencia fotográfica de la educación realizada	92
Figura 36. Acta Nª 350 de entrega de educación realizada	93
Figura 37. Evidencia fotográfica de la educación realizada	94
Figura 38. Evidencia fotográfica de la educación realizada	96
Figura 39. Evidencia de jornada de vacunación simbólica	100
Figura 40. Evidencia publicación de cartelera principios de la humanización	101
Figura 41. Evidencia iniciativa #Holayomellamo	102
Figura 42. Evidencia socialización de cartelera principios de la humanización	102
Figura 43. Aplicación del cuestionario después del desarrollo del proyecto	103
Figura 44. Aplicación del cuestionario después del desarrollo del proyecto	104
Figura 45. P1: La política institucional de humanización fue adoptada mediante la resolución 000809 del 28 de mayo del 2019	106
Figura 46. P2: Con la implementación de la política institucional de humanización el hospital se compromete a tratar con igualdad, dignidad, privacidad y respeto a colaboradores y usuarios	107
Figura 47. P3: La humanización en salud tiene como función incentivar el manejo de las buenas prácticas, afianzar la competitividad de las organizaciones de salud y proporcionar	

información claro a los usuarios	108
Figura 48. P4: ¿Cuáles son los 5 valores institucionales?	109
Figura 49. P5: Son deberes de los usuarios, EXCEPTO	110
Figura 50. P6: Las líneas estratégicas del programa de humanización	111
Figura 51. P7: La estrategia de humanización N°1 define la buena conducta, actitud o comportamientos esperados de los funcionarios ante el usuario y entre compañeros de trabajo que muestren un trato humanizado	112
Figura 52. P8: La línea estratégica de humanización N°2 corresponde a la respuesta al dolor y está dedicada al manejo del dolor físico	113
Figura 53. P9: La línea estratégica de humanización N°3 busca compartir con los usuarios y colaboradores las situaciones de duelo o situaciones emocionales tanto buenas como malas	114
Figura 54. P10: ¿El logo de humanización está representado por?	115
Figura 55. P11: ¿A qué causa de deshumanización hace referencia el siguiente enunciado? Los profesionales del servicio de salud, buscan la forma de superarse como profesional; pero estas especializaciones por lo general han olvidado la esencia de la atención en salud: El buen trato, la cordialidad, el respeto, la paciencia	116
Figura 56. P12: El lema de humanización “ese huem día a día más humano” pretende motivar y recordar a todas las personas que hacen parte del equipo de funcionarios; a que su actuar esté de acuerdo al compromiso que embarca la política de humanización	117
Figura 57. P13: ¿Cuál de las siguientes NO es una técnica para humanizar?	118

Lista de Tablas

	pág.
Tabla 1. Plan operativo	55
Tabla 2. Descripción del objetivo 1	63
Tabla 3. Clasificación de los rangos de calificación del cuestionario	64
Tabla 4. Nivel de conocimientos sobre la política de humanización	66
Tabla 5. Respuestas obtenidas por cada ítem	68
Tabla 6. Descripción del objetivo 2	78
Tabla 7. Descripción del objetivo 3	84
Tabla 8. Desarrollo del objetivo 4	97
Tabla 9. Nivel de conocimientos sobre la política de humanización	105
Tabla 10. Respuestas obtenidas por cada ítem	105
Tabla 11. Cronograma	119
Tabla 12. Presupuesto	120

Lista de Anexos

	pág.
Anexo 1. Cuestionario de conocimientos sobre política de humanización	130
Anexo 2. Diapositivas humanización en salud	132
Anexo 3. Cartelera valores humanísticos	134
Anexo 4. Diapositivas humanización en los procesos de administración de medicamentos	135
Anexo 5. Carta de gestión realizada y entregada	137
Anexo 6. Cartelera de educación a usuarios	138
Anexo 7. Diapositivas sobre humanización en los servicios de salud	139
Anexo 8. Diapositivas sobre conceptualización de la atención humanizada	140
Anexo 9. Cartelera principios de la humanización	144
Anexo 10. Listas de asistencia a prácticas	145

Resumen

Este proyecto realizó el apoyo a las acciones de humanización enfocada a los cuidados de enfermería, desde la perspectiva de acreditación, en los servicios de urgencias adulto y pediátrico de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz durante el primer semestre del 2022. En este sentido, se implementó una investigación cuantitativa y la recolección de información se realizó mediante encuestas y listas de chequeos. La población y muestra correspondió al área de urgencias adulto y pediátrico del hospital Universitario Erasmo Meoz. Se lograron fortalecer las acciones de humanización enfocadas a los cuidados de enfermería. Seguidamente, se determinó el nivel de conocimientos sobre la Política Institucional de Humanización por parte del personal de enfermería de los servicios de urgencias. Posteriormente, se identificaron los valores asociados a los cuidados y la dignidad humana en el personal de enfermería, con el cual se diseñaron estrategias de intervención que permitieron la apropiación de la Política Institucional de humanización. Finalmente, se mejoró la calidad de atención al usuario mediante la práctica de valores y principios humanísticos, encaminados a la transformación de la relación personal de salud –paciente en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.

Introducción

La humanización en salud abarca todos los aspectos relacionados con la atención directa al paciente, los elementos que este compone, los distintos roles, procesos y funciones que desempeña, por ende, implica tener en cuenta su realidad emocional y espiritual, sus circunstancias personales, sus expectativas y sus deseos; así como garantizar, en todo momento, la autonomía, su intimidad y su capacidad de elección.

Por lo anterior, el objetivo de este proyecto fue fortalecer las acciones de humanización enfocadas a los cuidados de enfermería, desde la perspectiva de acreditación, en los servicios de urgencias adulto y pediátrico en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, llevado a cabo durante el primer semestre del 2022.

Con el fin de dar cumplimiento al objetivo planteado se desarrollaron diversas actividades con el personal auxiliar y profesional de enfermería. Inicialmente, se elaboró un cuestionario sobre la política institucional de humanización, que permitió determinar que el 80% de los enfermeros tenía buen nivel de conocimientos.

Posteriormente, se realizó un taller vivencial mediante actividades lúdicas, en el cual se logró la participación activa de 80 enfermeros, donde se identificaron los valores humanísticos y se hizo difusión de los seleccionados, con su definición y publicación en un lugar visible de los servicios de urgencias del hospital.

También, se implementaron tres estrategias de intervención que consistieron en: una jornada de sensibilización al personal sobre humanización en los procesos de administración de medicamentos, una jornada de risoterapia en el servicio de urgencias pediátricas y, una

capacitación a los usuarios sobre derechos y deberes. Asimismo, se apoyaron las acciones institucionales en el componente de educación con 2 capacitaciones al personal.

Finalmente, se llevó a cabo la campaña “Humanizando corazones” en la que se obtuvo la participación de 145 enfermeros y permitió mejorar la calidad de la atención a los usuarios a través de las siguientes actividades: una jornada de vacunación simbólica al personal, publicación y socialización de una cartelera con los principios de la humanización en los servicios de urgencias y, la implementación de una iniciativa denominada #Holayomellamo por parte del personal.

1. Problema

1.1 Título

APOYO A LAS ACCIONES DE HUMANIZACIÓN ENFOCADA A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA, DESDE LA PERSPECTIVA DE ACREDITACIÓN EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS ADULTO Y PEDIÁTRICO DE LA ESE- HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022.

1.2 Formulación del Problema

¿Cómo se deben fortalecer las acciones de humanización enfocadas a los cuidados de enfermería, desde la perspectiva de acreditación, en los servicios de urgencias adulto y pediátrico en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz?

1.3 Descripción de la Situación Problemática

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define como urgencia a la aparición inesperada de un problema de salud generado por cualquier causa y de gravedad variable, que provoca una necesidad rápida de atención por parte del sujeto que lo sufre o de su familia en cualquier lugar o actividad que esté realizando (1). Dicho de otra manera, una urgencia se refiere a una situación en la cual se requiere asistencia médica en un lapso reducido de tiempo, pero esto no implica riesgo en la vida de los que la involucra ni genera peligro en la evolución de su afección.

Dentro del marco normativo vigente en Colombia, según el Decreto 412 de 1992 en su Artículo 3, una urgencia es la alteración de la integridad física y/o mental de una persona, causada por un trauma o por una enfermedad de cualquier etiología que genere una demanda de atención médica inmediata y efectiva tendiente a disminuir los riesgos de invalidez y muerte (2).

De igual forma, define al servicio de urgencias como la unidad que cuenta con los recursos adecuados tanto humanos como físicos y de dotación que permitan la atención de personas con patología de urgencia, acorde con el nivel de atención y grado de complejidad previamente definidos por el Ministerio de Salud para esa unidad (2).

Según la Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas la situación actual de los servicios de urgencias en el país es preocupante, ya que estos se ven colapsados como consecuencia de la preferencia de los usuarios por acudir a las urgencias hospitalarias, dada la demora en las citas de consulta externa o con especialistas, puesto que estos servicios funcionan 24 horas al día y atención es más rápida. Por otro lado, se debe resaltar que las consultas por urgencias son menos costosas para los usuarios del régimen subsidiado que no requieren copagos, en comparación con las citas programadas o consultas externas, en las cuales se debe cancelar una cuota moderadora por cada atención prestada (3).

En ese sentido, la atención en un servicio de urgencias requiere rapidez en el actuar por parte del personal de salud y a la vez necesita ser un servicio de calidad, por lo tanto, es necesario contar con instituciones comprometidas con la constante evolución y perfeccionamiento en la forma de prestar servicios con calidad y sentido humano. La atención en estos servicios se centra en un modelo biomédico, debido principalmente al ritmo acelerado de trabajo, la complejidad asistencial, el uso de la tecnología, y la afluencia masiva de usuarios. Puesto que son uno de los servicios más frecuentados en las instituciones de salud, están orientados de forma general hacia la dimensión física del paciente y en donde no se suelen valorar otros factores específicos, como las necesidades de índole psicológica, social y espiritual, dejando de lado aspectos tan importantes como la humanización al momento de brindar un cuidado (4).

Lo anterior conlleva a que se observe indolencia por el sufrimiento de los usuarios, un enfoque por la enfermedad haciendo que se pierda de vista de las relaciones humanas, el trato y la comunicación, asimismo, perdiendo la confianza y oportunidad de ayuda al paciente a expresar sus necesidades, favorecer la negociación y permitir espacios de sensibilización ante la comunicación de malas noticias percibiendo como barreras en la interacción del profesional de la salud con la persona cuidada. Por otra parte, el personal de salud también reporta mayores presiones laborales, dificultades salariales, y dificultades para mantener su estatus, lo que ocasiona que se agrave la situación. La falta de un verdadero acceso a una atención en salud oportuna, de calidad, así como las crecientes quejas por los malos servicios tecnológicos prestados durante el ciclo del servicio y abusos de muchos profesionales de la salud, han convertido a este escenario en terreno de desesperación, angustia, impotencia y enojo (5).

Por lo tanto, en los últimos años las entidades prestadoras de salud, han avanzado en la forma de brindar esta atención, dejando un poco de lado los modelos biomédicos y enfocándose en modelos que dan mayor importancia al ámbito psicosocial del usuario, destacando la importancia de un modelo de atención humanizada, en el cual se vea al usuario como un sujeto físico, social y emocional, con todo lo que ello implica en el momento del abordaje clínico (6).

De esta forma, se reconoce la humanización como un eje trazador dentro del Sistema Único de Acreditación implementado mediante el Decreto 903 de 2014, cuya meta es garantizar el respeto y la dignidad del ser humano. Esta se puede conceptualizar desde diferentes variantes de pensamiento y enfoques, las cuales van desde los derechos humanos, hasta la filosofía y vertientes morales del pensamiento hasta los requisitos de acreditación en salud (4). La humanización en salud se entiende como la atención y cuidados basados en el respeto y la cercanía, con la utilización de la empatía para poder comprender la situación del paciente y así

ayudarle en la medida de lo posible.

Los avances científicos y tecnológicos han contribuido a mejorar la salud y la calidad de vida de las personas, pero al mismo tiempo surgen situaciones cotidianas que llevan a olvidar que el usuario es un ser humano, un ente pensante, un sujeto sensible y emotivo, que necesita de un trato humanizado donde se visibiliza de manera integral el ser humano. En ese sentido, el término humanización se aplica a las personas que se compadecen de sus semejantes, siendo una cualidad inherente a su existencia, por lo tanto, para hablar de humanización, no se debe mencionar el hecho de ser un humano en sí mismo, sino de las prácticas que llevan a marcar la diferencia en el acercamiento afectivo, compasivo, de empatía y la comprensión y atención integral de la situación de otro ser, de sus necesidades y de sus aspiraciones, dirigiendo el actuar no centrado en un objetivo, sino integrándose a sus conductas, a sus emociones, a sus sentimientos y a sus propósitos, para poder ser transmitido y apropiado sobre la base de la experiencia de vida de un otro que ama, piensa, produce, sueña y espera trascender (7).

Por ende, la diferencia del actuar y la forma de abordar las diversas situaciones que se presentan día a día en el sector salud es lo que hace la diferencia de una práctica humanizada. La humanización no sólo abarca la atención directa al paciente, sino todos los elementos que este compone, los distintos roles, procesos y diferentes agentes del sector salud que giran alrededor de la búsqueda, construcción y fomento de la salud de la población. Igualmente, resulta fundamental que en las instituciones de salud se centren en las potencialidades, necesidades y aspiraciones del personal de salud, quienes requieren un replanteamiento en mejorar sus condiciones laborales y de vida, que se vean reflejadas en su estado de bienestar individual y colectivo y se traduzca en brindar mejor atención, mejores resultados en salud, por consiguiente, contribuir en el mejoramiento de la experiencia de las personas y sus familias (7).

En base a lo anterior, en el ámbito de la salud, la humanización conlleva a atender a los usuarios desde una perspectiva holística, considerándose una suma de todas las partes que las componen, yendo más allá de la esfera física. A su vez, implica que se debe tener en cuenta su realidad emocional y espiritual, sus circunstancias personales, sus expectativas y sus deseos; así como garantizar, en todo momento, la autonomía de los usuarios, su intimidad y su capacidad de elección (4).

Por otra parte, la no implementación de la humanización implica una atención en salud a través de una cultura centrada solamente en la patología o en el órgano dañado del usuario, así como en las competencias científico técnicas, despreciando toda su parte psicosocial y pone el centro en los profesionales y su comodidad con actitudes como el distanciamiento, el paternalismo, el individualismo y la utilización de jerga profesional incomprensible y poco respetuosa. Esto no solo daña la dignidad del usuario, su autonomía, sus opiniones y su capacidad para tomar decisiones, sino que también contribuye a la tecnificación del usuario (4).

Dada la importancia de la humanización en la atención de los usuarios, en Colombia se han realizado esfuerzos por implementarse en todas las instituciones de salud. El más reciente fue la formulación de la Política Nacional de Humanización en Salud 2021-2031, la cual, no se ha sancionado oficialmente por el Ministerio de Salud y Protección Social y se encuentra en proceso de aprobación. Esta política no se centra en conceptualizar la humanización, ya que tiene una vasta amplitud y puede ser entendida por cada persona de acuerdo con su formación, si no que pretende que cada actor involucrado directa o indirectamente con el Sector Salud, tome consciencia y sobre la base de una comprensión integral de su realidad dirija sus prácticas y realice sus contribuciones en pro de la humanización de la salud. Asimismo, busca incidir en aspectos relevantes que permitan generar una cultura de humanización en el sector salud del país,

al reconocer la humanización en salud como un proceso complejo que comprende necesariamente la integralidad de ser humano, el respeto a su autonomía y el reconocimiento de su protagonismo en el cuidado de sí mismo y de su familia (7).

La humanización en salud requiere de profesionales calificados para implementarla en sus labores diarias, principalmente del personal de enfermería, que son los encargados de brindar directamente cuidados a los pacientes. Por lo tanto, deben mantener una actitud crítica y reflexiva frente a la realidad social del ser humano, a sus derechos y hacer de su práctica diaria un medio para la visibilidad de dicha aptitud, mediante la investigación y aplicación de modelos teóricos, que alimenten un cuidado con calidad y sensibilidad humana (4).

Los cuidados enfermeros y la humanización, no deben entenderse separadamente, sino que deben ser vistos de manera complementaria, hacen parte uno del otro, especialmente en los servicios de urgencias, ya que, debido a sus características funcionales ya descritas, el personal de enfermería que trabaja allí corre el riesgo de deshumanizar la atención que prestan a sus pacientes si el cuidado que dan no está basado en las diferentes dimensiones del ser y sus múltiples necesidades (4).

Por su parte, la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, ubicado en la ciudad de Cúcuta, Norte de Santander es una entidad comprometida con implementar la humanización en sus procesos de atención, dando cumplimiento a su componente de acreditación en salud. Por lo cual, integró la Política de humanización adoptada bajo la Resolución 00809 del 28 de mayo del 2020. Además, cuenta con el Programa de Humanización, el cual fue emanado con el propósito de promover la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios

humanísticos para así propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento (8).

Teniendo en cuenta que humanizar los servicios de urgencias de las clínicas y hospitales, es un paso obligatorio en el país en busca de una mejora en la atención integral de la salud, se hace necesaria la creación de nuevas propuestas de atención desde el modelo de humanización en los servicios de urgencias, destacando el compromiso de la institución con dar servicios de calidad superior, enmarcados en la noble labor de entregar soluciones de salud a sus usuarios (4).

Por ese motivo, desde la Universidad Francisco de Paula Santander y su Facultad de Ciencias de la Salud con su Programa de Enfermería se realizará este proyecto con el propósito de fortalecer los procesos de humanización en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, contribuyendo en la mejora de los cuidados que brinda el personal de enfermería a los usuarios que asisten a los servicios de urgencias adulto y pediátrico.

1.4 Justificación

Humanizar la salud significa personalizar la atención del usuario, puesto que cada persona vive y enfrenta una situación diferente. En este sentido, existen factores tan importantes que resultan imposibles de sustituir, como es la presencia del personal de enfermería como cuidador ante los pacientes que están sufriendo dolor, un simple gesto de amabilidad como una mirada, unas palabras, sonreír, mostrar calidez, escuchar, tener empatía, comprensión de la situación del otro, la ética, etc. Son acciones que permiten hacer humanos los cuidados y hacer sentir al paciente importante.

Sin embargo, la humanización en salud va más allá del hecho de ser cordial y agradable con el paciente, puesto que busca minimizar la tendencia de tratar al usuario enfermo como si fuera un objeto, una simple enfermedad o unos síntomas concretos. Por encima de todo, el cuidado humanizado requiere considerar a los pacientes como seres humanos, asimismo, supone abandonar las relaciones funcionales para convertirlas en relaciones personales.

Puesto que la humanización de la atención en salud es un tema que cada día cobra mayor importancia en Colombia, el personal de enfermería que trabaja en las instituciones prestadoras de servicios de salud tiene una gran responsabilidad y compromiso en proporcionar una atención humanizada a los pacientes y sus familiares, proporcionando respeto por la dignidad, no solamente del paciente y su familia, sino también de los compañeros de trabajo.

Por lo tanto, mediante el proyecto “Apoyo a las acciones de Humanización enfocada a los cuidados de enfermería, desde la perspectiva de acreditación, en los servicios de urgencias adulto y pediátrico de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz durante el primer semestre del 2022” se promoverá el cuidado humanizado por parte de enfermería hacia los pacientes que acuden a esta institución.

En el ámbito social, este proyecto aporta grandes beneficios a los usuarios, su familia y la comunidad en general, ya que promueve un trato digno, amable e integral, asimismo, permitirá conocer la perspectiva de los usuarios frente a los cuidados que se brindan en los servicios de urgencias, y de esta forma la institución podrá implementar planes de mejoramiento.

Desde el punto de vista científico, este proyecto brindará al personal de enfermería de la institución información científica y aprobada por la evidencia respecto a las prácticas necesarias para brindar cuidados humanizados en los servicios de urgencias, asimismo, los resultados de las

encuestas que serán aplicadas tanto a los usuarios como al personal darán pie a que se planteen nuevas intervenciones operacionales e investigativas.

Con base en lo anterior, es relevante para la disciplina de enfermería, dado que se reconoce al personal de enfermería como un eje importante para fomentar la humanización, pues son ellos los encargados de tener contacto directo con los usuarios y ayudarles en su proceso de recuperación, Este proyecto contribuirá ampliamente al proceso de cuidado holístico y humanizado, abarcando las problemáticas presentes, enfocando la humanización como algo esencial para el paciente y fomentando que la y el enfermera (o) tome su rol de cuidadora (o) y brinde cuidados de calidad.

Así mismo, los resultados del proyecto, pueden aportar soluciones a problemáticas vigentes y formar mentes críticas para la intervención de estos problemas, con el fin de promover avances para la disciplina, ya que pueden ser utilizados, para realizar planes de atención de enfermería que promuevan y preserven la autonomía y humanización de los cuidados, sobre todo de pacientes vulnerables como los encontramos en los servicios de urgencias. De esta manera, se reconocerá a la disciplina de enfermería como una profesión interesada por la investigación, ya que aporta, al crecimiento profesional y al posicionamiento de la carrera de alta calidad, dado a los procesos investigativos.

Además, el desarrollo de este proyecto contribuye en el cumplimiento de la Resolución 00809 del 28 de mayo del 2020 con la cual se adoptó la Política de humanización en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz y de la Política Nacional de Humanización en Salud 2021-2031 que busca que cada actor involucrado con el Sector Salud, tome consciencia y sobre la base de una comprensión integral de su realidad dirija sus prácticas y realice sus contribuciones en pro de la humanización de la salud.

De igual forma, se reconocerá el nombre de la Universidad Francisco de Paula Santander y de la Facultad Ciencias de la Salud como una dependencia interesada en promover el trato humanizado en salud, teniendo en cuenta la importancia del programa de enfermería en la formación integral de los estudiantes como futuros profesionales que se preocupen por ver al paciente de forma holística.

Finalmente, contribuirá en el cumplimiento de la misión y visión del Grupo De Investigación Cuidado De Enfermería (GICE) de la Universidad Francisco de Paula Santander, promoviendo los procesos de cuidado en la disciplina mediante el desarrollo de la ciencia, la tecnología e innovación a partir de las actividades de extensión que adelantan sus integrantes, lo que permitirá ser reconocido por sus aportes y contribuciones al desarrollo científico de la disciplina de enfermería, y el fortalecimiento de una de sus líneas de investigación “Líneas Éticas Del Cuidado – Bioética

1.5 Resultados Esperados y Potenciales a Desarrollar

En este proyecto se obtendrán resultados relevantes en cuanto al cumplimiento de los procesos de humanización que se realizan en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, principalmente en los servicios de urgencias adulto y pediátrico, lo cual permitirá a la institución conocer si existen falencias y en base a esto plantear nuevos planes de mejoramiento que les permitan dar continuidad y cumplimiento a la política de humanización, asimismo, brindar una atención de calidad a los usuarios que acuden a la institución.

Se espera determinar el nivel de conocimientos del personal de enfermería acerca de la política de humanización de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz. Asimismo, se identificará el grado de humanización, los valores asociados a los cuidados y la dignidad humana

en el personal de enfermería de los servicios de urgencias. Otro resultado esperado es el diseño de tres estrategias de intervención para el fortalecimiento de la política institucional de humanización y, finalmente, la implementación de una campaña de humanización que permita mejorar la calidad de la atención a los usuarios a través de la transformación de la relación enfermera-paciente.

1.6 Objetivos

1.6.1 Objetivo general. Fortalecer las acciones de humanización enfocadas a los cuidados de enfermería, desde la perspectiva de acreditación, en los servicios de urgencias adulto y pediátrico en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

1.6.2 Objetivos específicos. Los objetivos específicos se muestran a continuación:

Determinar el nivel de conocimientos sobre la Política Institucional de Humanización por parte del personal de enfermería de los servicios de urgencias de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.

Identificar los valores asociados a los cuidados y la dignidad humana en el personal de enfermería, como eje fundamental para la prestación de cuidados humanizados hacia los usuarios de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.

Diseñar estrategias de intervención que permitan la apropiación de la Política Institucional de humanización por parte del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.

Mejorar la calidad de atención al usuario mediante la práctica de valores y principios humanísticos encaminados a la transformación de la relación personal de salud –paciente en la

ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.

1.7 Antecedentes

A nivel internacional, se encontraron varios estudios sobre la humanización en los servicios de urgencias, de los cuales resaltan los siguientes:

En el estudio de García (2018) presentado a la Universidad Autónoma de Madrid, realiza una propuesta de humanización del servicio de urgencias, con el ánimo de enunciar la pretensión de que la atención se ajuste a las buenas prácticas y el respeto por la dignidad humana. Entonces, define humanización: “Humanizar en el ámbito sanitario conlleva atender a las personas desde una perspectiva pluridimensional u holística, considerándose una suma de todas las partes que las componen, yendo más allá de la esfera física”. Contemplar al individuo desde todas sus realidades y sus necesidades. Así mismo, esta atención debe respetar su capacidad de decisión (6).

En España, la humanización de los cuidados se plantea en el año 1984 cuando el Instituto Nacional de Salud (INSALUD) desarrolló el “Plan de Humanización de la Asistencia Hospitalaria”, con el fin de mejorar la calidad de la atención hospitalaria. A partir de ese momento se han ido reconociendo modelos de humanización en las diferentes comunidades autónomas (CCAA) de forma paulatina y cada una con sus propias características, entre ellas destacan: la Comunidad Valenciana en el 2000 con el Plan de Humanización de la Atención Sanitaria, Asturias en 2004 con el Plan de Confortabilidad del Servicio de Salud, Extremadura en 2007 con el Plan de Humanización de la Atención Sanitaria del Sistema Sanitario Público de Extremadura, Galicia en 2014 inicia el desarrollo de un plan estratégico de humanización que se pretende desarrollar en el marco contextual de la Estrategia SERGAS 2020, Castilla la Mancha

en 2015 con el Plan Dignifica, Madrid en 2016 con el Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria, Navarra en 2017 presentó una estrategia de humanización del Sistema Sanitario Público de Navarra, y por último, Andalucía en 2017 publica una recomendación para promocionar la humanización de la asistencia sanitaria (4).

Por otra parte, en el año 2012 en México, se realiza la Propuesta de un Sistema Nacional de Servicios de Salud, a solicitud del Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL), con el objetivo de alcanzar la universalización de la atención a la salud, con acceso efectivo, eficiente y de calidad. Como parte del alcance de la propuesta se manifiesta la necesidad de crear un modelo de servicios equitativos, culturalmente aceptables, coordinados, continuos, centrados en el usuario y con sensibilidad social, dando con esto por sentado la necesidad de realizar una propuesta en el marco de la humanización (6).

En Chile, las diferentes agremiaciones se han tomado la vocería en materia de humanización en servicios de salud, tal es el caso del Colegio Médico de Chile, quienes en el año 2013 realizaron la propuesta “Humanizar la salud” dirigida a los candidatos a la Presidencia de la República y el poder legislativo de la Nación, en la cual se plantea entre muchas disposiciones, principios como la Calidad de atención y el buen trato, mediante una mayor y mejor inversión en soluciones de atención ambulatoria y hospitalaria, centradas en el usuario y organizadas en redes de servicios de salud con tecnologías adecuadas a las necesidades de la población (6).

Por su parte, Colombia no es ajena a este tema, en el año 2012 Becerra y Pulido en su estudio “Diseño de una campaña pedagógica de humanización en salud”, en el cual se resalta la importancia de crear campañas pedagógicas, proponen una intervención desde la psicología de la salud, que busca la sensibilización y el aprendizaje a través de estrategias lúdicas y vivenciales

(9).

En ese sentido, en el año 2015, el Ministerio de Salud y Protección Social da inicio a los trabajos sin estar bajo la tutela de ninguna idea preconcebida acerca de la conceptualización de humanización, pero con la claridad de que en el PNMCS que se había formulado, se indicaba que el centro de un sistema de salud debería ser la persona, concepción esta que luego ratificaría la Política de Atención Integral en Salud PAIS y el Modelo de Atención Integral Territorial MAITE. A partir de allí se llevan a cabo algunas experiencias de trabajo con las Entidades Territoriales de Salud de Nariño, Cauca, Risaralda y Quindío en 2015 y 2016, pero es a finales de 2016, cuando se concreta la propuesta de trabajar en red colaborativa con nodos en diferentes ciudades (7).

A partir de allí se toma la decisión de iniciar con las Entidades Territoriales de Salud de Cundinamarca y Bogotá principalmente por el avance realizado en el proceso de humanización, adicionalmente, por la cercanía geográfica que hacía posible las reuniones más frecuentes, las visitas de observación y la asistencia técnica. Más adelante, se decide por solicitud de la Secretaría de Salud departamental del Cauca, diseñar un diplomado, con base en la metodología e insumos propuestos, en coordinación con la Universidad del Cauca. En febrero de 2018 se instala el Nodo de humanización Cauca y se da inicio al diplomado “Humanización del Sistema de Salud” a partir del abordaje metodológico participativo (7).

Por su parte, el Instituto Nacional de Cancerología desarrolla su “Programa de humanización” (2018) planteando que la calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así mismo pretende generar e impulsar un proceso de transformación de la cultura del

sistema de salud a partir del cambio de comportamiento de las personas en las instituciones en todos los niveles del sistema de salud, (nacional, intermedio y local) reconociendo los valores, la historia y logros alcanzados (6).

Otro estudio que aporta información, es el desarrollado por Borré Ortiz y Vega Vega en el año 2014, en Barranquilla-Colombia, cuyo objetivo fue determinar la calidad percibida de la atención de Enfermería por pacientes hospitalizados en una Institución de Servicios de Salud de Barranquilla (Colombia). En donde la calidad percibida de la atención de Enfermería es "Peor y mucho peor de lo que esperaba" en un 4%, "Como me lo esperaba" en un 17%, y "Mejor y mucho mejor de lo que me esperaba" en un 78%. El 48.7% estuvo "Muy Satisfecho", el 48.1% "Satisfecho", y el 3% "Poco y Nada Satisfecho". El 78% de los pacientes evidenció altos niveles de calidad percibida de la atención de Enfermería; el 17% modestos niveles de calidad percibida; y el 4% bajos niveles de calidad percibida. El 96.8% se sintió satisfecho y el 97% recomendaría el hospital (10).

Asimismo, Salazar Trujillo et Al en su investigación realizada en el 2020, en la ciudad de Cartagena, con el fin de determinar el estado del arte en relación con la atención humanizada en los servicios de urgencia a través de una Revisión narrativa de literatura, desarrollada en los meses de marzo a julio de 2020 en cinco bases de datos disponibles en los servicios de biblioteca de la Universidad de Cartagena. Encontraron que se recuperaron 17 artículos que aportaron significativamente al análisis y comprensión de la situación; el 100% en idioma inglés, de estudios desarrollados en cuatro continentes (América, Europa, Asia y Oceanía); los profesionales de enfermería cuentan con mayor número de publicaciones orientadas al conocimiento de la humanización de los servicios de salud. Los resultados demuestran un necesario cambio de actitudes frente a la humanización, capacitación y reconocimiento del otro

como ser humano. Se tiende a normalizar la violencia en los servicios de urgencia, situación que es contraria a los criterios de humanización de los servicios de salud (5).

En el año 2021, Pabón Ortiz et Al, identificaron en su estudio como los principales factores relacionados con la deshumanización en la atención de enfermería en urgencias, desde la percepción de los pacientes y del personal: la falta de comunicación (80 a 90%), deficiencia en la capacitación del personal (52%), la sobrecarga (25%) y el estrés laboral (22%). Por otra parte, las estrategias que se reportaron como efectivas y que inciden en los factores relacionados con la falta de humanización son: ausencia de capacitación en competencia de compasión, habilidades blandas; como también, la desinformación en el área de especialización y el aumento de la razón enfermero-paciente. Conclusiones: Las estrategias en mención mejoran la empatía, conciencia del presente, favorecen la comunicación, proporcionan habilidades para el éxito de la atención y disminuyen la sobrecarga laboral (11).

2. Marco Referencial

2.1 Marco Teórico

Cuidado humanizado de enfermería según la Teoría Transpersonal del Cuidado

Humano de Jean Watson:

En la actualidad la humanización en los hospitales es una necesidad que demanda los usuarios como parte de un derecho es aquí que las políticas de salud están enfocadas a establecer normativas legales que asegure el buen trato al usuario. El ser humano cuando sufre deterioro de su salud requiere de ayuda y cuidados profesionales para lograr la adaptación, explicaciones acerca como abordar los procesos de salud y vivir momentos de incertidumbre por el desconocimiento de la enfermedad y de los procesos de atención hospitalarias, es aquí la necesidad que los profesionales de la salud deben comprender que el paciente necesita participar de sus cuidados conjuntamente con la familia. El usuario exige hoy en día el reconocimiento de su derecho como un acto de dignidad para recibir una atención en salud, de tal manera que él se sienta valorado como persona en sus dimensiones humanas (12).

El cuidado humanizado de enfermería es necesario en la práctica clínica-profesional, el cual permite mejorar el cuidado que se brinda al paciente con el fin de propiciar su calidad de vida. Según la Teoría del Cuidado Humanizado de Watson J, sustenta la necesidad de integrar sus preceptos teóricos en las diferentes esferas del quehacer enfermero, gestión, asistencia, formación, docencia e investigación. El cuidado transpersonal es una forma singular que aborda el enfermero es “una clase especial de cuidado humano que depende del compromiso moral de la enfermera, de proteger y realzar la dignidad humana”, lo que permitirá trascender el cuidado humanizado que brinda el profesional de enfermería en la práctica (12).

La teoría de Watson J, la Teoría del Cuidado Humano se basa en la armonía entre mente, cuerpo y alma, a través de una relación de ayuda y confianza entre la persona cuidada y el cuidador, sostiene que el Cuidado Humano comprende; un Compromiso Moral (Proteger y realzar la dignidad humana; va más allá de una evaluación médica), la experiencia, percepción y la conexión: (Mostrando interés profundo a la persona). El cuidado humanizado requiere de un compromiso moral por parte de los profesionales de salud, el cual requiere cada individuo, sea sano o enfermo, para mejorar su calidad de vida, inmerso en la educación en cada cuidado brindado, y de esta manera elevar la percepción de los pacientes en relación al cuidado humanizado (12).

El cuidado de los pacientes es un fenómeno social universal que sólo resulta efectivo si se practica en forma interpersonal (enfermera-paciente). Por esta razón el trabajo de Watson J, contribuye a la sensibilización de los profesionales, hacia aspectos más humanos, que contribuyan a mejorar la calidad de atención. El cuidado es la esencia de Enfermería, constituidos por acciones transpersonales e intersubjetivas para proteger, mejorar y preservar la humanidad, ayudando así a la persona a hallar un significado a la enfermedad, sufrimiento, dolor y existencia y ayudar a otro a adquirir autocontrol, autoconocimiento y auto curación (12).

2.2 Marco Conceptual

Humanización en salud. El Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia (2021) define la humanización en salud como aquella que distingue las condiciones y el sentido de ser humano en forma integral en estado de reciprocidad, complementariedad e interdependencia con el otro y con el entorno, que lo impregna de valores y actitudes naturalmente humanos, que interactúa y establece un compromiso en lograr el estado completo de bienestar físico, mental y

social.

Asimismo, establece que la humanización en salud es el principio orientador de El Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS) 2016-2021, el cual sitúa a las personas como eje central de sus esfuerzos, y plantea la necesidad de un enfoque sistémico que encausa la transformación de la gestión de los agentes del Sector Salud Colombiano, en constituir una cultura de humanización organizacional, así mismo, al cumplimiento del derecho fundamental a la salud, apoyada en modelos de gestión orientados a la excelencia, a la mejora continua e innovación; en pro al ser humano.

En ese sentido, la palabra humanizado se aplica a las personas que se compadecen de sus semejantes, siendo una cualidad inherente a su existencia, en tal sentido para hablar de humanización, no estamos mencionando el hecho de ser un humano en sí mismo, sino de las prácticas que llevan a marcar la diferencia en el acercamiento afectivo, compasivo, de empatía y la comprensión y atención integral de la situación de otro ser, de sus necesidades y de sus aspiraciones, articulando el quehacer no centralizado en un objetivo, sino integrándose a sus conductas, a sus emociones, a sus sentimientos y a sus propósitos, para poder ser transmitido y apropiado sobre la base de la experiencia de vida de un otro que ama, piensa, produce, sueña y espera trascender. La humanización no sólo abarca la atención directa al paciente, sino todos los elementos, los distintos roles, los procesos y los diferentes agentes del sector salud que orbitan alrededor de la búsqueda, construcción y fomento de la salud de la población (7).

Entonces, el concepto fundamental de “humanización de los servicios de salud” se centra en la persona humana que adquiere la calidad de usuario cuando se acerca a solicitar un servicio en salud. Lo esencial es la persona, lo secundario es ser usuario. Esta persona humana es singular en

sus emociones, sus dolores, sus temores y expectativas frente al servicio solicitado, el cual se concretiza en una consulta, en un médico(a), una institución prestadora y en unos procedimientos de atención. Por ello el servicio debe ser individualizado y no estandarizado.

Así pues, en el contexto de la humanización de todos los actores y procesos involucrados en la atención de urgencias, cabe resaltar la importancia que tiene el entender al paciente o usuario como un ente con singularidades y expectativas de atención, que acude a un servicio en busca de ayuda, y deposita toda su confianza en el personal asistencial, creándose entre ellos un contrato tácito de mutua responsabilidad y respeto, por lo que no se debe dejar a un lado el hecho, de que el personal que suministra dicha atención también es un ser único con particularidades que dirigen su rumbo comportamental y profesional (6).

Cuidado humanizado de enfermería. A lo largo del tiempo existen diferentes acepciones en relación al cuidado, Florence Nightingale no definió atención o cuidado en su libro *Notes of Nursing* en 1859, por su parte Madeleine Leininger continúa preguntándose si Nightingale consideró como componente del cuidado: el confort, ayuda y la educación de la salud. El cuidado como concepto debe ser entendido, debido a que los conceptos sirven como base para análisis y la investigación continua de la enfermera, considerando que en la actualidad el concepto de cuidado se cita con frecuencia para apoyar las prácticas de las enfermeras actuales (13).

Cuidar como un concepto se transforma con el paso del tiempo. El cuidado profesional es asumir una respuesta deliberada que envuelve un poder espiritual de afectividad. Este puede estar vinculado al uso de la tecnología y al grado de necesidad del cuidado del paciente, o sea, cuidamos de manera diferente a una persona que se encuentra en una unidad de cuidados intensivos que a otra que se encuentra en un ambulatorio, pero ambas reciben cuidados en grados

diferentes. El cuidado profesional es desarrollado por profesionales con conocimientos científicos en el área de la salud, dotados de habilidades técnicas que auxilian a individuos, familias y comunidades a mejorar o recuperar la salud (13).

Los cuidados de enfermería en sí mismos tienen como finalidad el cuidado de las necesidades básicas del paciente. En la lista de necesidades básicas de una persona se pueden nombrar: respirar con normalidad, comer de forma adecuada, eliminar los residuos del cuerpo, mantener la temperatura corporal apropiada, cuidar la higiene e integridad de cada parte del cuerpo, etc. Los cuidados de enfermería deben estar abocados en atender correctamente este tipo de necesidades (13).

Por su parte, el cuidado humanizado basado en valores, enfocado al mundo sanitario, se refiere al profesional de enfermería en todo lo que realiza para promover y proteger la salud, curar la enfermedad y garantizar el ambiente que favorezca una vida sana y armoniosa en los ámbitos físicos, emotivo, social y espiritual. Algunos de los elementos que permiten humanizar los cuidados se enfocan hacia el desarrollo de un proceso de cuidado familiar, continuo, generador de vida, seguro para el paciente, culturalmente aceptable, con aplicación de tecnología, con toque humano y fundamentalmente centrado en la persona. El cuidado humano implica valores, deseo y compromiso de cuidar, conocimiento, acciones de cuidar y consecuencias. Se debe saber quién es el otro, sus necesidades, limitaciones y fortalezas, que conducen a su crecimiento (12).

La humanización y el cuidado humanizado "involucran la comunicación e interacción orientadas a la auto transformación entre las personas"; la humanización es un concepto "que se puede aplicar a cualquier aspecto del cuidado como enfermedad, ancianidad, discapacidad,

educación y cultura". Es un asunto complejo que concierne a las enfermeras, dado que el cuidado de enfermería puede influir en el éxito o el fracaso del tratamiento. También, concierne a las instituciones de salud porque, a pesar de los intentos para asegurarla con las personas hospitalizadas, son frecuentes las quejas por fallas en el cuidado y condiciones deshumanizantes. Ocuparse del cuidado humanizado establece la pertinencia del estudio que se reporta en el presente artículo, el cual se orienta a comprender sus significados en la experiencia de quienes participan en él, especialmente mirado a luz del atributo "humanizado", debido a la importancia que representa para la enfermería, por un parte, lograr su comprensión y, por otra, hacer realidad este tipo de práctica (13).

Servicio de urgencias. La Organización Mundial de la Salud (OMS) define la “urgencia” como: “la aparición fortuita (imprevisto o inesperado), en cualquier lugar o actividad, de un problema de causa diversa y gravedad variable que genera la conciencia de una necesidad inminente de atención por parte del sujeto que lo sufre o de su familia” (14).

Por su parte, los servicios de urgencias son unidades integradas por equipos interdisciplinarios de profesionales sanitarios que ofrecen asistencia multidisciplinaria. Están ubicados en un área específica del hospital. Cumplen unos requisitos funcionales, estructurales y organizativos y garantizan condiciones de seguridad, calidad y eficiencia, atendiendo la demanda de los pacientes durante las 24 horas del día los 365 días del año. Entre sus principales características, destacan la de ser la puerta de entrada a la atención hospitalaria y brindar una asistencia inmediata y eficiente, exigiendo al profesional el uso de un amplio abanico de recursos tecnológicos y destreza en las actividades a realizar (15).

Son servicios altamente frecuentados, orientados de forma general hacia la dimensión física del paciente y en donde no se suelen valorar otros factores específicos, como las necesidades de índole psicológica, social y espiritual. Esta atención centrada en un modelo biomédico puede deberse al ritmo acelerado de trabajo, la complejidad asistencial, el uso de la tecnología, y la afluencia masiva de usuarios. Estas, entre otras características tan típicas de los SUH y a las que aquellos sanitarios que desarrollan su labor asistencial en éstos parecen estar acostumbrados, son las mismas que generan resultados negativos en la asistencia, viéndose directamente afectados los cuidados que las enfermeras brindan a los pacientes, dando como resultado final una atención fragmentada y deshumanizada (16).

En Colombia, a partir del decreto 412 de 1992 se reglamenta parcialmente los servicios de urgencias y define el servicio de urgencias como la unidad que en forma independiente o dentro de una entidad que preste servicios de salud, cuenta con los recursos adecuados tanto humanos como físicos y de dotación que permitan la atención de personas con patología de urgencia, acorde con el nivel de atención y grado de complejidad previamente definidos por el Ministerio de Salud para esa unidad (2). Por su parte, el servicio de urgencias pediátricas se enfoca en la atención pacientes pediátricos desde los 0 a los 16 años, debe estar integrado por un equipo de médicos pediatras, traumatólogos, cirujanos, neonatólogos, y otros profesionales de la salud, con los cuidados de personal de enfermería especializado. En cambio, el servicio de urgencias adultos tiene como objetivo brindar atención oportuna, humanizada y de alta calidad a los pacientes mayores de 16 años que presenten condiciones clínicas de alta complejidad que pongan en riesgo su vida o su funcionalidad, a través de un equipo multidisciplinario conformado por médicos generales, especialistas en Medicina de Emergencias, Cardiología, Medicina Interna y Ortopedia.

Acreditación en salud. Acreditación en salud es un proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del cliente en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas. Es realizada por personal idóneo y entrenado para tal fin, y su resultado es avalado por la entidad de acreditación autorizada para dicha función (Decreto 1011- Resolución 1445 de 2006).

La acreditación en salud es una metodología de evaluación externa, establecida y reconocida desde hace casi 50 años en Norteamérica, específicamente diseñada para el sector salud, realizada generalmente por una organización no gubernamental, que permite asegurar la entrega de servicios de salud seguros y de alta calidad. Se basa en requisitos de procesos de atención en salud, orientados a resultados y se desarrolla por profesionales de salud que son pares o contrapartes del personal de las entidades que desean acreditarse y de reconocimiento público en el ámbito nacional e internacional, con efectos de mejoramiento de calidad demostrados.

Esta evaluación corresponde a un proceso voluntario en el cual se reconoce públicamente a una Institución Prestadora de Servicios de Salud, (IPS), Entidad Promotora de Servicios de Salud del Régimen Contributivo y Régimen subsidiado (EPS), Entidad de Medicina Propagada (EMP) o Entidad Adaptada, Entidades Territoriales de Salud (ETS), el cumplimiento de estándares superiores de calidad, previo cumplimiento de los requisitos mínimos determinados por el Sistema Único de Habilitación.

El objetivo del Sistema Único de Acreditación, además de incentivar el manejo de las buenas prácticas, es afianzar la competitividad de las organizaciones de salud y proporcionar información clara a los usuarios, de manera que puedan tomar decisiones basadas en los

resultados de la Acreditación y decidir libremente si deben permanecer o trasladarse a otras entidades del sistema que también estén acreditadas (17).

2.3 Marco Contextual

2.3.1 Ubicación. La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz se encuentra ubicada en la Av. 11E No. 5AN-71 Barrio Guaimaral - Cúcuta - Norte de Santander – Colombia. PBX: (607) 574-6888 - email: info@herasmomeoz.gov.co

Línea gratuita nacional: 01 8000 11 4286.



Figura 1. Imagen institucional

Fuente: Hospital Universitario Erasmo Meoz (8).

La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz es un hospital de tercer nivel que brinda sus servicios a la población aledaña independiente de tipo de afiliación en salud. Cuenta con dos servicios de urgencias (urgencias adultos y urgencias pediátricas).

Urgencias adultos. Es un servicio de alta y mediana complejidad, teniendo la presencialidad de especialistas tiempo completo, lo que lo hace líder en la región. Se cuenta con habilitación de 57 camas, 12 médicos generales en el día y 7 en la noche, 4 enfermeros profesionales y 23

auxiliares de enfermería por turno las 24 horas del día.

Asimismo, la sala de reanimación de adultos funciona las 24 horas y cuenta con dos camas equipadas y con su respectivo personal de salud especializado en pacientes de código azul, los cuales comprometen patologías de síndromes coronarios, paros cardiorrespiratorios de cualquier etiología.

Urgencias pediatría. Tienen la capacidad de atender pacientes de mediana y alta complejidad, contando con el apoyo de todas las especialidades pediátricas y quirúrgicas. En este servicio se brinda atención las 24 horas del día con un grupo de médicos, enfermeras y auxiliares que tienen las competencias necesarias para atender a los niños y niñas menores de 15 años, que presenten situaciones de emergencias y urgencias.

2.3.2 Plataforma estratégica. A continuación se evidencia la plataforma estratégica:

Misión. Somos una Empresa Social del Estado, que produce y presta servicios de salud de mediana y alta complejidad, actuando como centro de referencia de la región, mejorando la calidad de vida de sus usuarios y generando desarrollo del conocimiento mediante docencia.

Visión. Ser la institución Norte santandereana prestadora de servicios de salud, posicionada y preferida por su atención humana, segura, alto enfoque investigativo, con rentabilidad social y económica.

Propuesta de valor. Satisfacer las necesidades en salud, con talento humano multidisciplinario PRESENCIAL las 24 horas del día.

Valores del servidor público. En la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, se han identificado y asumido como valores del servidor público:



Figura 2. Respeto

Fuente: Hospital Universitario Erasmo Meoz (8).

Respeto. Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.



Figura 3. Honestidad

Fuente: Hospital Universitario Erasmo Meoz (8).

Honestidad. Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.



Figura 4. Compromiso

Fuente: Hospital Universitario Erasmo Meoz (8).

Compromiso. Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.



Figura 5. Diligencia

Fuente: Hospital Universitario Erasmo Meoz (8).

Diligencia. Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.



Figura 6. Justicia

Fuente: Hospital Universitario Erasmo Meoz (8).

Justicia. Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Objetivos estratégicos:



Figura 7. Posicionamiento

Fuente: Hospital Universitario Erasmo Meoz (8).

Posicionamiento. Posicionar a la E.S.E. como la mejor I.P.S. del Departamento Norte de Santander.



Figura 8. Solidez y sostenibilidad financiera

Fuente: Hospital Universitario Erasmo Meoz (8).

Solidez y sostenibilidad financiera. Mantener para la E.S.E. H.U.E.M., el índice de riesgo dentro de la clasificación “Sin riesgo”, acorde a la metodología del Ministerio de Salud y Protección Social.

Rentabilidad social. Fortalecer espacios de participación, educación y acercamiento con la comunidad del Departamento.

Atención Humana – Seguridad del Paciente – Docencia e Investigación



Figura 9. Atención humana

Fuente: Hospital Universitario Erasmo Meoz (8).

Atención humana. Brindar una experiencia hospitalaria acogedora que favorezca el bienestar integral del ser humano.

Seguridad del paciente. Garantizar los procesos institucionales y asistenciales seguros mediante la aplicación de prácticas que mejoren la actuación de los profesionales y el involucramiento de pacientes y allegados en su seguridad, en el marco de una cultura de gestión del riesgo.

Docencia e investigación. Desarrollar espacios de formación, educación e investigación que permitan mantener el status universitario (8).

2.4 Marco Legal

Desde la Constitución Política de 1991, el Estado empieza a legislar en el tema de salud, dándole a la salud la categoría de servicio público obligatorio, y catalogando el derecho a la vida como un derecho fundamental, que más tarde y con la Ley 1751 de 2015 Estatutaria en Salud, consagra la salud como un derecho fundamental (8).

La Resolución 13437 de 1991, por su parte, convoca a la adopción del decálogo de los derechos de las personas, mediante los cuales se propende por la humanización de la atención en salud y se ha de garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas (17). De igual manera, la Resolución 229 de 2020, expide los lineamientos que deben tener en cuenta las EPS para la elaboración y entrega de la carta de derechos y deberes a las personas afiliadas en el SGSSS (18).

La Ley 100 de 1993 promulga la atención a la comunidad, de manera que se pueda aportar a las personas calidad de vida acorde con la dignidad humana. Pese a los esfuerzos significativos de hoy, en el modelo colombiano de aseguramiento en salud en cuanto a su cobertura y acceso se hace relevante centrar los esfuerzos en mejorar los resultados en salud, la excelencia en la calidad en el servicio y la humanización de todo el sistema (19).

La Corte Constitucional al proferir la Sentencia T-760, establece las bases que permiten avalar la salud como derecho fundamental, consagrado por la Ley 1751 de 2015 Estatutaria de Salud, cuyos propósitos son en mejorar la calidad y la integralidad de la atención a las personas, a

lograr disminuir limitaciones en la atención en salud, de modo que el sector esté centrado en las personas, e integre la importancia del Talento Humano en Salud como factor fundamental (20).

En concordancia con la Ley Estatutaria, el Ministerio de Salud y Protección Social define la Política de Atención Integral en Salud (PAIS) por medio de la Resolución 429 de 2016, derogada con la Resolución 2626 de 2019, adopta el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE), los cuales constituyen el marco para la organización y coordinación de actores e instituciones que garanticen a la comunidad acceder a servicios seguros, asequibles y humanizados (21).

Uno de los componentes del modelo, son las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS) que son herramientas, que favorecen a conseguir resultados esperados en salud, permitiendo orientar y ordenar la gestión de la atención integral en salud a cargo de los actores del SGSSS, de manera continua y coherente (pertinente), con la situación y características de cada territorio, así como la gestión intersectorial para la afectación de los determinantes sociales de la salud en pro de alcanzar la equidad en salud y el bienestar integral de las personas (22).

De igual forma, se da cumplimiento al Decreto 903 de 2014 "Por el cual se dictan las disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud", el cual es un componente del Sistema de Garantía de Calidad, que se pone a disposición de los prestadores de servicios de salud, EPS, ARS y empresas de medicina prepagada que voluntariamente quieran demostrar cumplimiento de altos niveles de calidad, es decir, por encima de las condiciones mínimas que establece el Sistema Único de Habilitación (23).

Todo lo anterior buscando apoyar en el cumplimiento de la resolución 0809 de 2020, con la cual se adoptó la Política de Humanización, en la cual la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, se compromete a tratar con igualdad, dignidad, privacidad,

seguridad y respeto a colaboradores y usuarios, así como; a promover la comunicación, como elemento fundamental para establecer buenas relaciones, originando experiencias hospitalarias acogedoras.

3. Diseño Metodológico

3.1 Descripción del Programa a Desarrollar

Con el desarrollo de este proyecto se pretende fortalecer las acciones de humanización que conllevan al cumplimiento de la política de humanización de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz en los servicios de urgencias adulto y pediátrico, haciendo énfasis en los cuidados que brinda el personal de enfermería a los usuarios de estos servicios, principalmente buscando mejorar la calidad de la atención en salud.

3.1.1 Lineamientos para evaluar y gestionar los impactos sociales de los proyectos. Los lineamientos se evidencian a continuación:

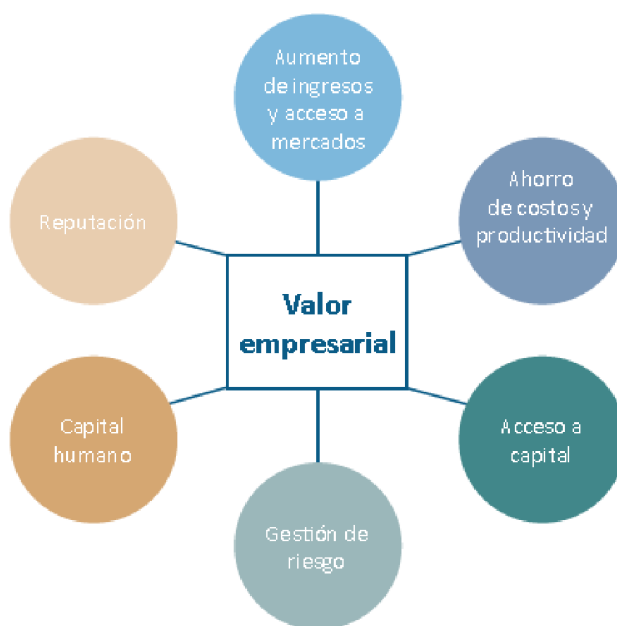


Figura 10. Representación esquemática de los aspectos que agrega valor a un proyecto de Impacto en una organización

Fuente: Vanclay (24).

El impacto de un proyecto se define como la magnitud cuantitativa del cambio en el problema de la población objetivo como resultado de la entrega de productos (bienes o servicios). En ese sentido, teniendo en cuenta la anterior ilustración, en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz se espera obtener impacto dentro de las siguientes esferas del ámbito organizacional: reputación, gestión de riesgo, capital humano, ahorro de costos y productividad.

Respecto a la esfera Mejora en la Reputación o Imagen de la entidad, la importancia de la reputación corporativa para la empresa reside en que, aunque es un valor intangible, puede proporcionar ventajas competitivas, puesto ante un mercado cada vez más homogéneo respecto a los productos y servicios que se ofrecen, es necesario contar con otros elementos diferenciadores y una buena reputación puede marcar la diferencia entre una empresa y otra, cuando los consumidores o los inversores tienen que decidir por cuál decantarse. Así pues, se reconocerá la satisfacción que muestra la preferencia de los usuarios por sus servicios, como lo es el servicio de urgencias, demostrando la implementación de la humanización en los cuidados que se brindan a los usuarios, su familia y la comunidad.

En la esfera Gestión del riesgo que marca las acciones que se deben realizar para disminuir la probabilidad de que una persona presente un evento en salud, el cual, puede ser enfermedad, accidente o mortal, se considera importante puesto que el cuidado humanizado le permite al usuario expresarse con total libertad y ser considerado integralmente, no solo de manera objetiva, lo cual permite que sea valorado su proceso de enfermedad sin dejar de lado su estado emocional y necesidades humanas. Lo anterior conduce progresivamente a la disminución de riesgos en la atención de salud por parte del personal de enfermería y la prestación de cuidados de calidad.

En cuanto a la esfera Capital Humano, el concepto hace referencia a la capacidad productiva de una empresa en base a la calidad de formación de sus colaboradores y a su experiencia de trabajo. Por lo tanto, al contar con personal de salud capacitado que implemente la humanización en los cuidados que brinda a los usuarios diariamente, se aumenta la capacidad productiva de la institución, lo que lleva a que sea una entidad de salud de alta calidad y con capital humano idóneo para desempeñar cualquier función dentro de esta. En ese sentido, se incrementa la cualificación de sus colaboradores mediante procesos de capacitación continua y generación de conocimiento útil para el desarrollo de las funciones misionales de la entidad.

Finalmente, se tendrá impacto en la esfera Ahorro de costos y productividad, entendiéndose como las acciones que reducen los niveles actuales de gastos, inversión o deuda, que tienen como resultado un beneficio financiero tangible para la empresa, principalmente en la calidad de la atención. Dicho de otra forma, son todos los gastos realizados para evitar que se cometan errores, es el dinero que se gasta para que los trabajadores hagan bien lo que tienen que hacer desde la primera vez. Por lo tanto, con el desarrollo del proyecto se reducirán los gastos de capacitación al personal de salud y de planeación de intervenciones orientadas a mejorar la calidad de la atención.

El proyecto será llevado a cabo por la estudiante de enfermería de manera presencial en la institución con la supervisión de la coordinadora de relación docencia-servicio la cual será la encargada de aprobar las actividades diarias que se realicen. Se planea desarrollar durante diez semanas, que comprenden los meses de abril, mayo y junio del presente año, dando cumplimiento a las horas requeridas para la aprobación de la pasantía, de la siguiente forma:

Durante la primera y segunda semana se pretende conocer los servicios de urgencias y determinar los conocimientos del personal de enfermería de los servicios de urgencias de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz sobre la Política Institucional de Humanización y las estrategias que esta propone, a través de la elaboración y aplicación de un cuestionario.

En la tercera y cuarta semana se desarrollará un taller vivencial para la selección de valores humanísticos por parte del personal de enfermería de los servicios de urgencias, para posteriormente realizar la difusión de los valores humanísticos seleccionados en el taller vivencial, con su definición y publicación en un lugar visible de los servicios de urgencias del hospital y finalmente, diseñar los compromisos con dignidad humana, posterior a la identificación de acciones humanizantes a favorecer, que acompañen estos valores y fortalezcan la dignidad de los usuarios en urgencias.

Posteriormente, entre la quinta y séptima semana se planea diseñar e implementar 3 estrategias que permitan la apropiación de la Política Institucional de humanización por parte del personal de enfermería: 1. Realizar una jornada de sensibilización al personal de enfermería sobre Humanización en los procesos de administración de medicamentos (horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y dolor). 2. Gestionar con las directivas del programa de humanización del hospital para la realización de una jornada de risoterapia o arteterapia en el servicio de urgencias pediátricas. 3. Realizar una jornada de capacitación a los usuarios de los servicios de urgencias sobre: derechos y deberes de los pacientes, consentimiento informado y aspectos administrativos (horario, citas, exámenes, etc).

Finalmente, en las semanas ocho y diez, se implementará una campaña de humanización en los servicios de urgencias del HUEM, titulada “HUMANIZANDO CORAZONES” con el fin de

obtener una mejora de la calidad de la atención de los usuarios a través del fortalecimiento de la relación personal de salud-paciente, a través de las siguientes actividades: Una jornada de vacunación simbólica al personal de enfermería, donde serán vacunados contra antivalores deshumanizantes. Las personas vacunadas recibirán la primera dosis de “Humanidol”, un biológico que revivirá los valores relacionados con la Humanización. También, se realizará la socialización y publicación en los servicios de urgencias de una cartelera con los principios de la humanización donde se consolidan 10 propósitos para una buena atención y, por último, se implementará la iniciativa #Holayomellamo, trata sobre la necesidad del personal de enfermería de presentarse a los familiares y usuarios al momento de atenderlos en los servicios de urgencias como un gran gesto de humanidad.

3.2 Plan Operativo

Tabla 1. Plan operativo

Objetivo general	Objetivo específico	Actividades	Metas	Indicadores	Recursos	Tiempo
Fortalecer las acciones de humanización enfocadas a los cuidados de enfermería, desde la perspectiva de acreditación, en los servicios de urgencias adulto y pediátrico en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz	Determinar el nivel de conocimientos sobre la Política Institucional de Humanización por parte del personal de enfermería de los servicios de urgencias de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.	Elaborar un cuestionario de evaluación de conocimientos de la Política Institucional de Humanización y las estrategias que esta propone.	Al 29 de abril de 2022, se diseñará (1) Un cuestionario de conocimientos sobre política de humanización para el servicio de urgencias de la ESE HUEM	# de cuestionarios elaborados / # de cuestionario planeados x 100	Materiales: -Cuestionario -Computador -Hojas de papel -Impresora -Lapiceros	Durante la primera semana y segunda semana (60 horas)
		Aplicar un cuestionario de evaluación de los conocimientos de la Política Institucional de Humanización y las estrategias que esta propone, al personal de enfermería del HUEM.	Al 29 de abril de 2022 se aplicará el cuestionario elaborado al 90% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM.	# de personal de enfermería que diligencia el cuestionario / # total de personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias x100	Humanos: -Estudiante de enfermería -Personal auxiliar y profesional de enfermería que labora en el servicio de urgencias del HUEM	
			Al 29 de abril de 2022 se determinará el nivel de conocimientos del 90% del personal de enfermería que	# de personas de enfermería con conocimientos adecuados sobre la política de humanización de la ESE HUEM / # Total de		

Objetivo general	Objetivo específico	Actividades	Metas	Indicadores	Recursos	Tiempo
			labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM acerca de la política de humanización.	funcionarios que aplicaron el cuestionario sobre política de humanización x100		
	Identificar los valores asociados a los cuidados y la dignidad humana en el personal de enfermería, como eje fundamental para la prestación de cuidados humanizados hacia los usuarios de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.	Desarrollar un taller vivencial mediante actividades lúdicas con el personal de enfermería de los servicios de urgencias, para el establecimiento del conjunto de valores humanísticos que ellos consideran importantes en su labor.	Al 13 de mayo de 2022 se desarrollará 1 taller vivencial para la selección de valores humanísticos por parte del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM.	# de talleres vivenciales desarrollados con el personal de enfermería / # de talleres vivenciales planeados x 100	Materiales: -Lista de asistencia -Computador -Hojas de papel -Cartelera -Impresora -Lapiceros	Durante la tercera y cuarta semana (60 horas)
		Realizar la difusión de los valores humanísticos seleccionados en el taller vivencial, con su definición y publicación en un lugar visible de los servicios de urgencias del hospital.	Al 13 de mayo de 2022 se realizará difusión del 100% de los valores humanísticos seleccionados, con su definición y publicación en un lugar visible de los servicios de urgencias de la ESE HUEM.	# de valores humanísticos seleccionados para difusión y publicación / # de valores humanísticos identificados en el taller vivencial x 100	Humanos: -Estudiante de enfermería -Personal auxiliar y profesional de enfermería del servicio de urgencias del HUEM	

Objetivo general	Objetivo específico	Actividades	Metas	Indicadores	Recursos	Tiempo
		Diseñar los compromisos con dignidad humana, plasmándolos en 1 tarjeta de compromiso diligenciada por el personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM.	Al 13 de mayo de 2022 se realizará el diseño de los compromisos con dignidad humana a través de 1 tarjeta diligenciada por el 80% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM.	# De funcionarios por servicio que diligencian la tarjeta de compromiso / # de personal de enfermería que laboran en los servicios de urgencias de la ESE HUEM		
	Diseñar estrategias de intervención que permitan la apropiación de la Política Institucional de humanización por parte del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.	Diseñar 3 estrategias de intervención para el fortalecimiento de la Política Institucional de humanización en los servicios de urgencias de la ESE HUEM.	Al 27 de mayo de 2022 se realizará una jornada de sensibilización al 90% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM sobre Humanización en los procesos de administración de medicamentos	# de personal de enfermería por servicio que participa en actividades de sensibilización / # de funcionarios de enfermería de los servicios de urgencias de la ESE HUEM x 100	Materiales: -Computador -Internet -Volantes -Hojas de papel -Marcadores Humanos: -Estudiante de enfermería -Personal auxiliar y profesional de enfermería del servicio de urgencias del HUEM -usuarios de los servicios de urgencias del	Durante la quinta y sexta semana (60 horas)
			Al 27 de mayo de 2022 se realizará 1 gestión con las directivas del programa de humanización del	# de actividades lúdicas realizadas / # De actividades lúdicas planeadas x 100		

Objetivo general	Objetivo específico	Actividades	Metas	Indicadores	Recursos	Tiempo
			hospital para la realización de 1 jornada de risoterapia en el servicio de urgencias pediátricas de la ESE HUEM.	Nº de participantes en la jornada de risoterapia	HUEM	
			Al 27 de mayo de 2022 se realizará 1 jornada de capacitación a los usuarios de los servicios de urgencias de la ESE HUEM sobre: derechos y deberes de los pacientes	# de capacitaciones de humanización desarrolladas / # de capacitaciones de humanización planeadas x 100 Nº de participantes en la capacitación		
		Apoyo a las acciones institucionales en los componentes de: educación mediante intervenciones directas que responden a los requerimientos de la entidad en el marco de la propuesta.	Al 4 de junio de 2022 se habrán desarrollado en los servicios de urgencias adultos y urgencias pediatría de la ESE HUEM Mínimo: 2 acciones de educación a pedido de la entidad	# de acciones de educación desarrolladas / # de acciones de educación planeadas x 100 Nº de participantes en las educaciones	Humanos: -Pasante de enfermería. Materiales: -Papelería	Durante las semanas 2, 3 y 4 (120 horas)

Objetivo general	Objetivo específico	Actividades	Metas	Indicadores	Recursos	Tiempo
	Mejorar la calidad de atención al usuario mediante la práctica de valores y principios humanísticos encaminados a la transformación de la relación personal de salud –paciente en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.	Fortalecer la relación personal de salud-paciente mediante una campaña de humanización “Humanizando corazones”, que permita mejorar la calidad de atención a los usuarios del servicio de urgencias.	Al 10 de junio de 2022 se realizará 1 jornada de vacunación simbólica al 90% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM.	# de jornadas de vacunación realizadas / # de jornadas de planeadas x 100 # de participantes en la jornada / # de personal de los servicios de urgencias de la ESE HUEM x 100	Materiales: -Computador -Internet -Cartelera -Hojas de papel -Marcadores -Sticker de vacuna -Volantes	
Al 10 de junio se realizará la publicación de 1 cartelera con los principios de la humanización en los servicios de urgencias y su posterior socialización al 90% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias adulto y pediátrico de la ESE HUEM.			# de carteleras publicadas en los servicios de urgencias / # de carteleras planeadas x 100 # de participantes por servicio en la socialización / # de personal de los servicios de urgencias de la ESE HUEM x 100	Humanos: -Estudiante de enfermería -Personal auxiliar y profesional de enfermería del servicio de urgencias del HUEM -usuarios de los servicios de urgencias del HUEM	Durante la séptima y octava semana (60 horas)	
Al 10 de junio de 2022 se implementará 1 iniciativa			# de iniciativas de humanización realizadas / # de iniciativas de			

Objetivo general	Objetivo específico	Actividades	Metas	Indicadores	Recursos	Tiempo
			denominada #Holayomellamo, por parte del 90% del personal de enfermería de los servicios de urgencias de la ESE HUEM.	humanización planeadas x100 # de participantes por servicio en la socialización / # de personal de los servicios de urgencias de la ESE HUEM x 100		
		Aplicar el cuestionario de evaluación de los conocimientos de la Política Institucional de Humanización y las estrategias que esta propone, al personal de enfermería del HUEM posterior a la ejecución del proyecto.	Al 10 de junio de 2022 se aplicará el cuestionario elaborado al 90% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM.	# de personal de enfermería que diligencia el cuestionario / # total de personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias x100		
			Al 10 de junio de 2022 se determinará el nivel de conocimientos del 90% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM acerca de la política de humanización.	# de personas de enfermería con conocimientos adecuados sobre la política de humanización de la ESE HUEM / # Total de funcionarios que aplicaron el cuestionario sobre política de humanización x100		

4. Resultados

4.1 Ejecución por Objetivos

Este proyecto tiene inicio el 19 de abril de 2022 en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, con previa reunión formalizada mediante acta donde se definieron aspectos relevantes y se asignaron funciones a desarrollar durante la práctica, en compañía de la coordinadora de relación docencia-servicio de la institución (ver anexo 1).

En base a las necesidades propuestas por el hospital se determina la orientación del proyecto hacia el fortalecimiento de las acciones de humanización con el personal de enfermería, por ende, se plantearon diversas actividades con la intención de dar cumplimiento al objetivo principal. Cada actividad contó con previa aprobación por parte de las directivas del programa de humanización de la ESE HUEM y de la directora de la pasantía.

De igual manera, por cada objetivo específico se diseñaron y desarrollaron varias actividades. Para el objetivo 1 las actividades realizadas fueron la elaboración de un cuestionario de evaluación de conocimientos de la Política Institucional de Humanización y las estrategias que esta propone y su posterior aplicación a 146 enfermeros de la ESE HUEM. (ver anexo 1).

En el objetivo específico 2 se realizaron las siguientes actividades: Desarrollo de un taller vivencial mediante actividades lúdicas con el personal de enfermería de los servicios de urgencias, en el cual se logró la participación activa de 80 enfermeros, asimismo, se diseñó 1 paquete de diapositivas para profundizar sobre el tema (ver anexo 2). Posteriormente, se realizó la difusión de los valores humanísticos seleccionados en el taller vivencial, con su definición y publicación en un lugar visible de los servicios de urgencias del hospital. (ver anexo 3).

Finalmente, se diseñaron los compromisos con dignidad humana, plasmándolos en 1 tarjeta de compromiso diligenciada por 80 enfermeros que laboran en los servicios de urgencias de la ESE HUEM.

La primera actividad desarrollada en el objetivo 3 corresponde al diseño y ejecución de 3 estrategias de intervención para el fortalecimiento de la Política Institucional de humanización, las cuales fueron: una jornada de sensibilización al personal de enfermería, para la cual se diseñó 1 paquete de diapositivas sobre humanización en los procesos de administración de medicamentos (horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y dolor) (ver anexo 4); una gestión con las directivas del programa de humanización del hospital para la realización de una jornada de risoterapia en la que se hizo entrega de una carta a las directivas del programa de humanización (ver anexo 5); una capacitación a los usuarios de los servicios de urgencias sobre derechos y deberes a través de una cartelera diseñada e impresa. (ver anexo 6).

La segunda actividad de este objetivo es el apoyo a las acciones institucionales en los componentes de educación con 2 acciones educativas al personal de enfermería sobre humanización en la atención en salud y conceptualización de la atención humanizada, para lo cual se diseñaron 2 paquetes de diapositivas (ver anexo 7 y 8).

En el presente informe se evidencia el cumplimiento en el desarrollo de las actividades planteadas en el plan operativo hasta la fecha, para lo cual se anexa la lista de asistencia a prácticas (ver anexo 9).

4.2 Determinación del Nivel de Conocimientos sobre la Política Institucional de Humanización por Parte del Personal de Enfermería de los Servicios de Urgencias de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Tabla 2. Descripción del objetivo 1

Objetivo 1	
Determinar el nivel de conocimientos sobre la política institucional de humanización por parte del personal de enfermería de los servicios de urgencias de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.	
Actividades	
<ul style="list-style-type: none"> Elaborar un cuestionario de evaluación de conocimientos de la política institucional de humanización y las estrategias que esta propone. Aplicar un cuestionario de evaluación de los conocimientos de la política institucional de humanización y las estrategias que esta propone, al personal de enfermería del HUEM. 	
Meta planteada	Cumplimiento de la meta
<ul style="list-style-type: none"> Al 29 de abril de 2022, se diseñará (1) un cuestionario de conocimientos sobre política de humanización para el servicio de urgencias de la ESE HUEM 	# de cuestionarios elaborados / # de cuestionario planeados x 100 $1/1 \times 100 = 100\%$, se cumplió con la elaboración y validación de un cuestionario de conocimiento sobre la política institucional de humanización y las estrategias, en un 100%
<ul style="list-style-type: none"> Al 29 de abril de 2022 se aplicará el cuestionario elaborado al 90% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM. 	# de personal de enfermería que diligencian el cuestionario / # total de personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias x100 $126/140 \times 100 = 90\%$, el cuestionario se aplicó a 126 funcionarios de enfermería y en la institución en el servicio de urgencia tanto como adulto y pediátrico hay 140, por lo tanto, se obtuvo una aplicación al 90% de funcionarios de enfermería, y se alcanzó la meta del 90% de aplicación.
<ul style="list-style-type: none"> Al 29 de abril de 2022 se determinará el nivel de conocimientos del 90% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM acerca de la política de humanización. 	# de personas de enfermería con conocimientos adecuados sobre la política de humanización de la ESE HUEM / # total de funcionarios que aplicaron el cuestionario sobre política de humanización x100 $113/140 \times 100 = 80\%$, se encuentra que el 80% del personal de enfermería tiene conocimientos adecuados sobre la política de humanización ya que aprobaron el cuestionario con una calificación de 3,0.

4.2.1 Resultados obtenidos en el objetivo 1. Se elaboró un cuestionario de conocimientos sobre la Política Institucional de Humanización y las estrategias que esta propone para el personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias adulto y pediátrico del HUEM. El cuestionario diseñado es un instrumento de auditoría, no de tipo investigativo, por lo tanto, no se realizó validación en la institución; este cuestionario fue presentado a la oficina de planeación ante la referente del eje de humanización de la institución, la Dra. Viviana Flórez para su aprobación, por medio de la lectura y revisión directa del mismo, al obtener su aprobación se procedió a aplicarlo al personal de enfermería.

Contiene 13 preguntas, 7 preguntas son de falso (F) o verdadero (V) y 6 de opción múltiple. Está evaluado de la siguiente manera: la calificación va de 1,0 a 5,0, para aprobar el cuestionario deberán tener una calificación mayor o igual a 3,0, cada pregunta de falso y verdadero equivale a 0,285 puntos y las preguntas de selección múltiple equivalen a 0,5 para una calificación final de 5,0.

La calificación final se distribuye de forma global por rangos de la siguiente manera:

Tabla 3. Clasificación de los rangos de calificación del cuestionario

Rangos	Nivel de conocimiento
De 1,0 a 2,9	Deficiente
De 3,0 a 3,8	Regular
De 3,9 a 5,0	Adecuado



UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ENFERMERIA



**CUESTIONARIO SOBRE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LA ESE HOSPITAL
UNIVERSITARIO ERASMO MEÓZ**

NOMBRE:

FECHA:

SERVICIO:

PROFESION:

A continuación, se encuentran 10 preguntas sobre la política institucional de humanización y las estrategias que esta plantea, lee detenidamente y conteste correctamente lo solicitado, utilizando la (V) si es verdadero, la (F) si es falso o encerrando en un círculo la respuesta correcta.

1. La política institucional de humanización fue adoptada mediante la resolución 000809 del 28 de mayo de 2019
2. Con la implementación de la Política Institucional de humanización el hospital se compromete a tratar con igualdad, dignidad, privacidad y respeto a colaboradores y usuarios
3. La humanización en salud tiene como función incentivar el manejo de las buenas prácticas, afianzar la competitividad de las organizaciones de salud y proporcionar información clara a los usuarios
4. ¿Cuáles son los 5 valores institucionales?
 - a) Respeto, amistad, unión, amor, diligencia
 - b) Respeto, honestidad, compromiso, diligencia, justicia
 - c) Respeto, ética, unión, justicia
5. Son deberes de los usuarios, EXCEPTO:
 - a) Presentar documentación real
 - b) Reconocer normas y reglamentos
 - c) Realizar evaluación de la atención
 - d) Ser amable y respetuoso
6. Las líneas estratégicas del programa de humanización son:
 - a) Servir, empatía, dolor
 - b) Social, humano, espiritual
 - c) Servicio humanizado, empatía, respuesta al dolor
 - d) Servicio humanizado, espiritual, dolor
7. La estrategia de humanización N°1 define la buena conducta, actitud o comportamientos esperados de los funcionarios ante el usuario y entre compañeros de trabajo que muestren un trato humanizado
8. La línea estratégica de humanización N°2 corresponde a la respuesta al dolor y está dedicada al manejo del dolor físico
9. La línea estratégica de humanización N°3 busca compartir con los usuarios y colaboradores las situaciones de duelo o situaciones emocionales tanto buenas como malas
10. ¿El logo de humanización está representado por?
 - a) Un corazón: sostenido por el equipo de salud asistencial, administrativo, de apoyo y los pacientes
 - b) Unas manos: sostenidas por todo el equipo de salud asistencial, administrativo, de apoyo y los pacientes
 - c) Un hospital: que representa todos los colaboradores y usuarios del hospital
 - d) Ninguna de las anteriores
11. ¿A qué causa de deshumanización hace referencia el siguiente enunciado? Los profesionales del servicio de salud, buscan la forma de superarse como profesional; pero estas especializaciones por lo general han dividido la esencia de la atención en salud: El buen trato, la cordialidad, el respeto, la paciencia.
 - a) La tecnología
 - b) Sobre carga laboral
 - c) Complejo mundo sanitario
 - d) Super-especialización
12. El lema de humanización "ESE HUEM DÍA A DÍA MÁS HUMANO" pretende motivar y recordar a todas las personas que hacen parte del equipo de funcionarios; a que su actuar esté de acuerdo al compromiso que embarca la política de humanización
13. ¿Cuál de las siguientes NO es una técnica para humanizar?
 - a) Ser buen observador
 - b) Ser específico
 - c) Ser individualizado
 - d) Saber confrontar

Figura 11. Cuestionario sobre la política de humanización aplicada al personal de enfermería durante el 23 al 30 de abril de 2022



Figura 12. Evidencia fotográfica de la actividad

Se aplicó el cuestionario de conocimientos sobre la Política Institucional de Humanización y las estrategias que esta propone para el personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias adulto y pediátrico del HUEM el cual, dio como resultado lo siguiente:

Tabla 4. Nivel de conocimientos sobre la política de humanización

Rangos	Nivel de conocimiento	N° de participantes	% de participantes
1,0 a 2,9	Deficiente	19	15,1 %
3,0 a 3,8	Regular	30	23,8 %
3,9 a 5,0	Adecuado	77	61,1 %
Total		126	100%

En la tabla anterior se puede evidenciar el nivel de conocimientos de los participantes del cuestionario, encontrando que el 15,1 % que equivale a 19 participantes tienen un nivel de conocimiento deficiente sobre la política de humanización de la ESE HUEM, el 23,8% (30 participantes) tienen conocimiento regular y el 61,1% que corresponde a 77 participantes poseen adecuado conocimiento. De manera general, el 84,9 % que equivale a 107 funcionarios de enfermería lo aprobaron con una calificación mayor o igual a 3,0 y el 15,1 % que equivale a 19 funcionarios de enfermería restantes no lo aprobaron, pues obtuvieron una calificación menor de 3.0.

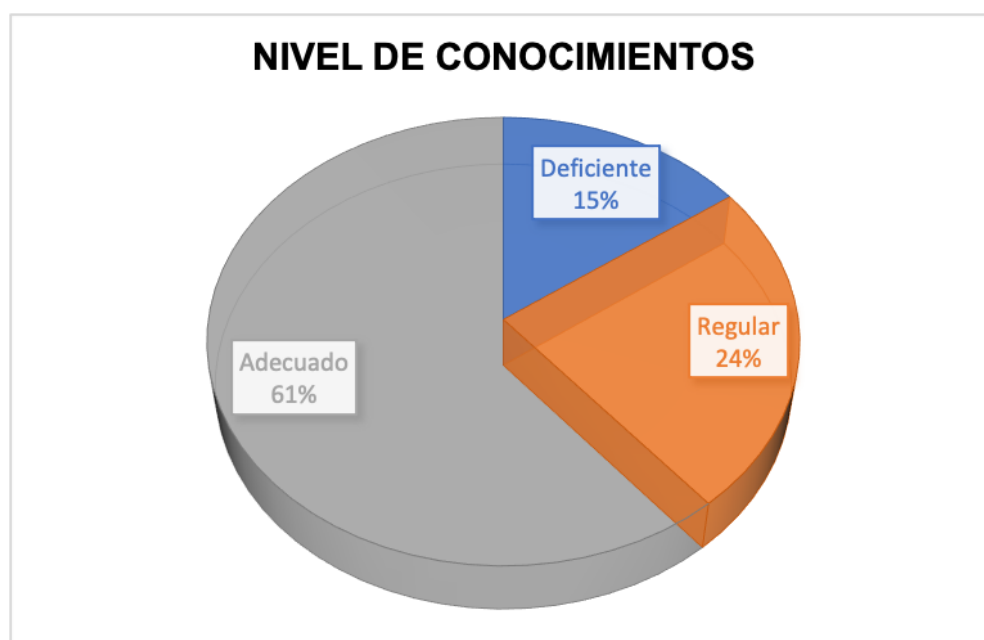


Figura 13. Nivel de conocimientos sobre la política de humanización

En la gráfica anterior, se puede observar el nivel de conocimientos de manera general de los participantes del cuestionario, el cual es deficiente en el 15% del personal de enfermería, regular en el 24% y adecuado en el 61% de participantes.

Tabla 5. Respuestas obtenidas por cada ítem

Ítems	N° de respuestas correctas	% de respuestas correctas
P1	87	69 %
P2	123	97,6 %
P3	46	36,5 %
P4	124	98,4 %
P5	113	89,7 %
P6	122	96,8 %
P7	120	95,2 %
P8	94	74,6 %
P9	93	73,8 %
P10	107	84,9 %
P11	82	65,1%
P12	126	100%
P13	110	87,3%

P= pregunta

En la tabla anterior se muestran los resultados obtenidos en el cuestionario por cada pregunta. Se encuentra que la pregunta N12 tiene el mayor porcentaje de aprobación (100%), es decir, los 126 participantes marcaron la opción correcta, en cambio, la pregunta N3 fue aprobada solamente por 46 participantes, que equivale al 36,5 %.

1. La política institucional de humanización fue adoptada mediante la resolución 000809 del 28 de mayo del 2019

87 de 126 respuestas correctas

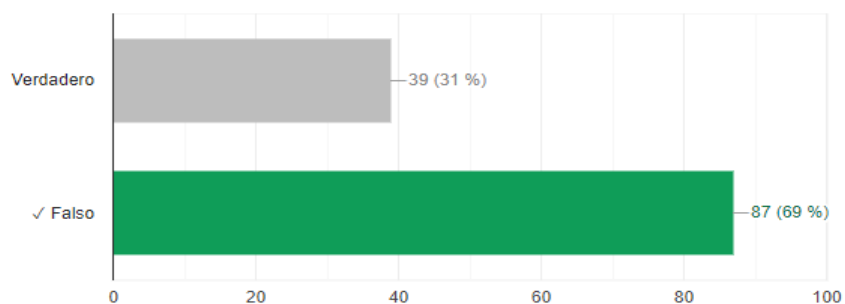


Figura 14. P1: La política institucional de humanización fue adoptada mediante la resolución 000809 del 28 de mayo del 2019

Se obtuvo que el 69% del personal de enfermería conoce la resolución de implementación de la política institucional de humanización de la ESE HUEM, pues marcaron la respuesta correcta que es FALSO y solamente el (31%) del personal marcó la opción incorrecta (VERDADERO).

2. Con la implementación de la política institucional de humanización el hospital se compromete a tratar con igualdad, dignidad, privacidad y respeto a colaboradores y usuarios

123 de 126 respuestas correctas

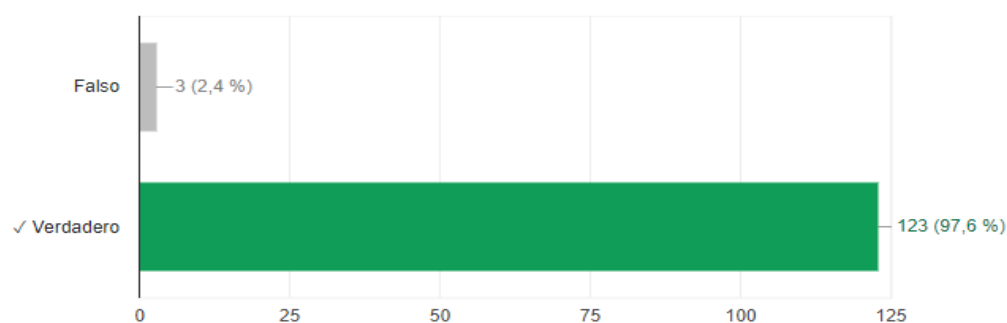


Figura 15. P2: Con la implementación de la política institucional de humanización el hospital se compromete a tratar con igualdad, dignidad, privacidad y respeto a colaboradores y usuarios

Respecto a la pregunta N2 que indaga sobre la definición de la política de humanización, se obtuvo que el (97,6 %) del personal marcó la opción correcta (VERDADERO) y el (2,4 %) marcó la opción incorrecta (FALSO), por lo que se concluye que la mayoría del personal de enfermería encuestado conoce el concepto de la política de humanización.

3. La humanización en salud tiene como función incentivar el manejo de las buenas practicas, afianzar la competitividad de las organizaciones de salud y proporcionar información claro a los usuarios

46 de 126 respuestas correctas

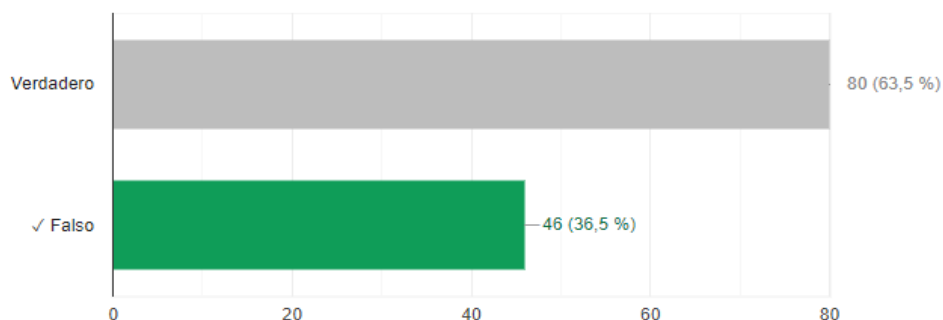


Figura 16. P3: La humanización en salud tiene como función incentivar el manejo de las buenas prácticas, afianzar la competitividad de las organizaciones de salud y proporcionar información claro a los usuarios

En el grafico anterior se evidencia que respecto a la pregunta N3 que indaga sobre la función de la humanización en salud, el (63,5 %) del personal de enfermería respondió incorrectamente pues marcó VERDADERO y solamente el (36,5 %) marcó la opción correcta (falso), lo cual indica que la mayor parte del personal de enfermería no tiene conocimiento en cuanto a la definición del concepto de humanización.

4. ¿Cuáles son los 5 valores institucionales?

124 de 126 respuestas correctas

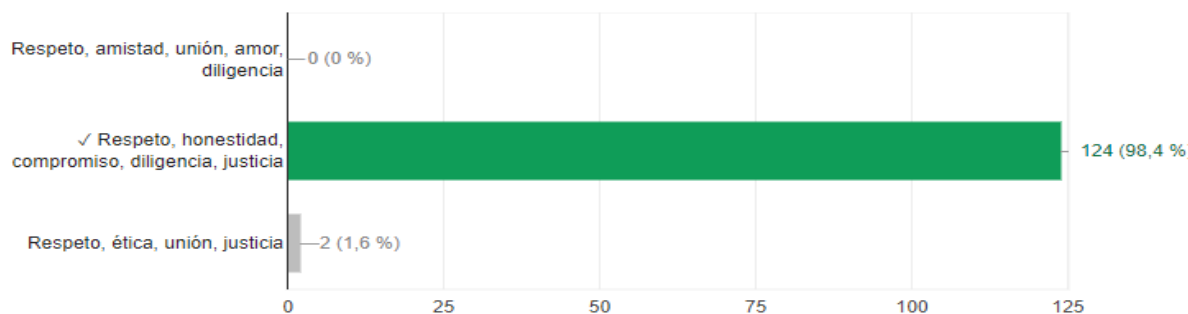


Figura 17. P4: ¿Cuáles son los 5 valores institucionales?

Respecto a los 5 valores institucionales que se indagan en esta pregunta, se encuentra que el (98,4 %) respondió correctamente, pues marcaron la opción B que corresponde a respeto, honestidad, compromiso, diligencia y justicia y solamente el (1,6 %) marcó la C que corresponde a respeto, ética, unión y justicia, por lo tanto, se obtiene que la mayoría del personal (124 funcionarios) identifican los 5 valores institucionales.

5. Son deberes de los usuarios, EXCEPTO

113 de 126 respuestas correctas

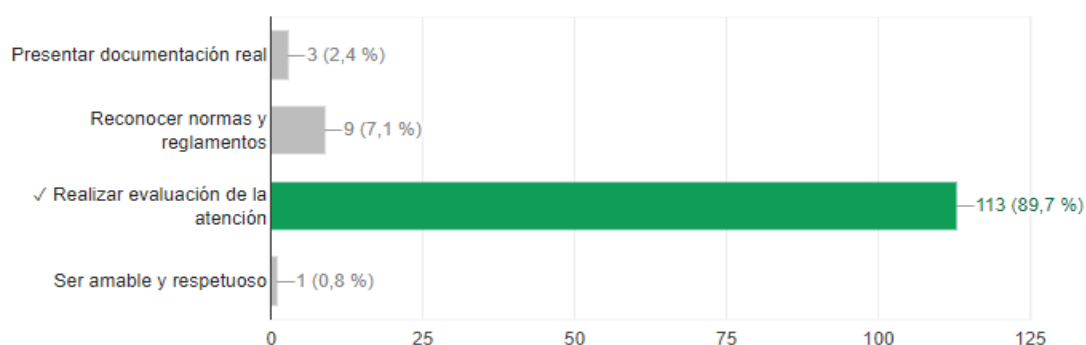


Figura 18. P5: Son deberes de los usuarios, excepto

Respecto a la pregunta N5, que indaga sobre los deberes de los usuarios se obtuvo que el (89,7%) del personal respondió correctamente marcando la opción C, que corresponde a realizar evaluación de atención, el (7,1%) marcó la opción B, que corresponde a reconocer normas y reglamentos, el (2,4%) marcó la A, que corresponde a presentar documentación real y solamente el (0,8%) marco la opción D, ser amable y respetuoso, por lo cual, se concluye que la mayoría del personal de enfermería identifica los deberes que deben tener los usuarios.

6. Las líneas estratégicas del programa de humanización son:

122 de 126 respuestas correctas

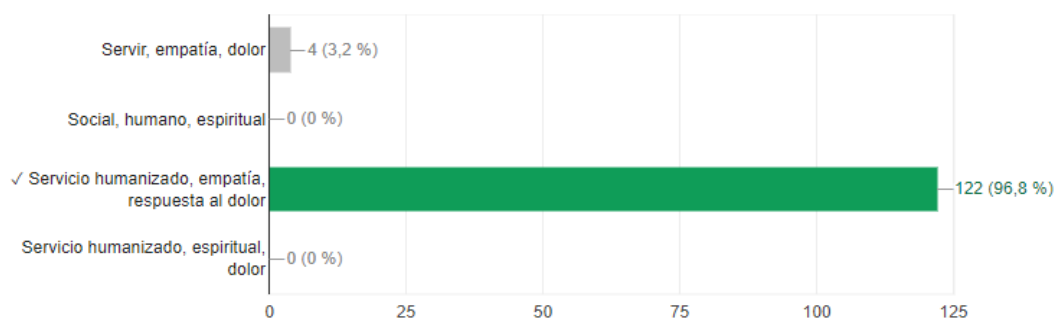


Figura 19. P6: Las líneas estratégicas del programa de humanización son:

En cuanto a los resultados de la pregunta 6 acerca de las líneas estratégicas de humanización, se obtiene que el (96,8%) respondió correctamente, pues marcó la opción C que corresponde a servicio humanizado, empatía y respuesta al dolor y solo el (3,2%) marcó la opción A que corresponde a servir, empatía y dolor, por lo tanto, la mayoría del personal de enfermería conocen las tres líneas estratégicas de humanización.

7. La estrategia de humanización N°1 define la buena conducta, actitud o comportamientos esperados de los funcionarios ante el usuario y entre compañeros de trabajo que muestren un trato humanizado

120 de 126 respuestas correctas

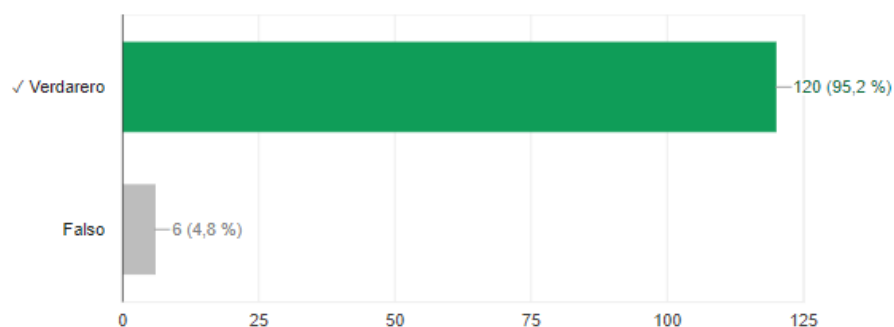


Figura 20. P7: La estrategia de humanización N°1 define la buena conducta, actitud o comportamientos esperados de los funcionarios ante el usuario y entre compañeros de trabajo que muestren un trato humanizado

Con respecto a la definición de la línea estrategia de humanización N°1, se obtiene que (95,2%) del personal de enfermería respondió correctamente al marcar VERDADERO y el (4,8%) respondió de manera incorrecta (FALSO), lo que significa que gran parte del personal de enfermería conoce la definición del concepto de servicio humanizado.

8. La línea estratégica de humanización N°2 corresponde a la respuesta al dolor y está dedicada al manejo del dolor físico

94 de 126 respuestas correctas

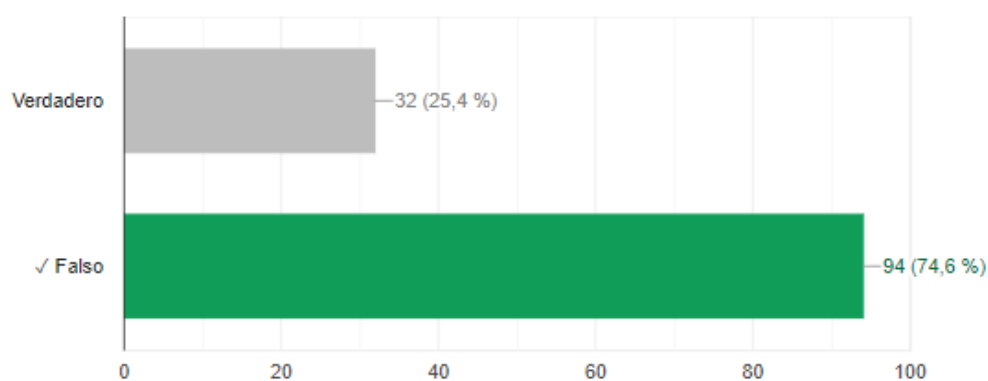


Figura 21. P8: La línea estratégica de humanización N°2 corresponde a la respuesta al dolor y está dedicada al manejo del dolor físico

En cuanto a la definición de la línea estratégica de humanización N°2 se obtiene que el (74,6%) marco la opción correcta que es (FALSO) y el (25,4%) marco VERDADERO, lo que concluye que una gran parte del personal de enfermería reconoce cuál es la línea estratégica N°2 del programa de humanización.

9. La línea estratégica de humanización N°3 busca compartir con los usuarios y colaboradores las situaciones de duelo o situaciones emocionales tanto buenas como malas

93 de 126 respuestas correctas

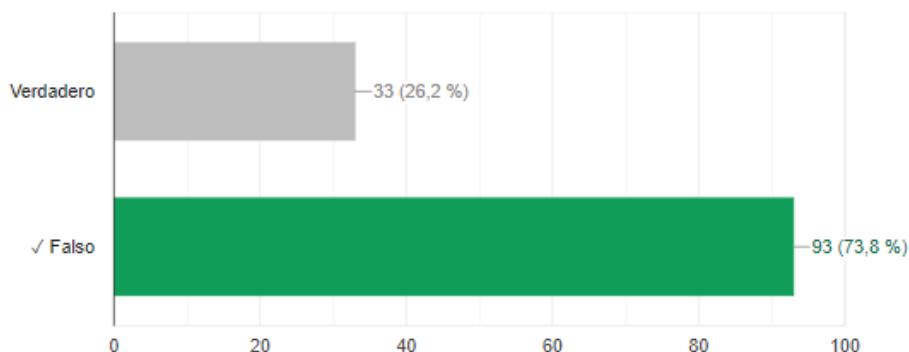


Figura 22. P9: La línea estratégica de humanización N°3 busca compartir con los usuarios y colaboradores las situaciones de duelo o situaciones emocionales tanto buenas como malas

Con respecto a la definición de la línea estratégica de humanización N°3, se obtiene que el (73,8%) marco la opción correcta que es falso y solamente el (26,2%) marco verdadero, lo que se concluye que una gran parte del personal de enfermería reconoce cuál es la línea estratégica N°3 del programa de humanización.

10. ¿El logo de humanización está representado por?

107 de 126 respuestas correctas

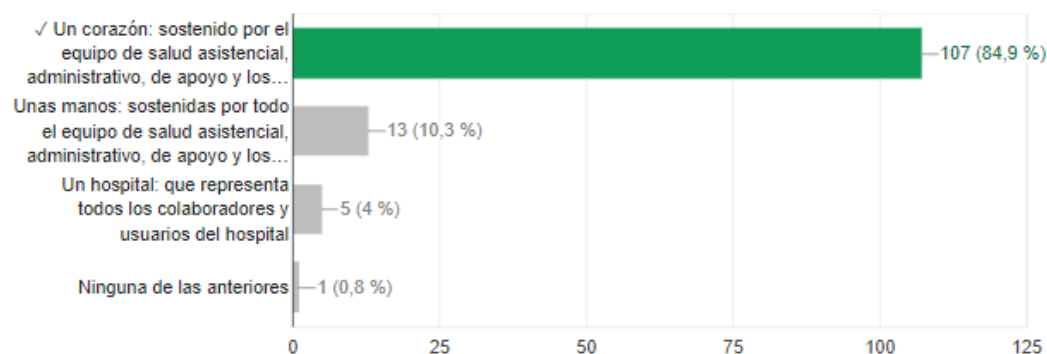


Figura 23. P10: ¿El logo de humanización está representado por?

Se puede observar en la gráfica anterior que el (84,9%) del personal de enfermería marcar la opción correcta que es la A, que corresponde un corazón, el (10,3%) marco la opción B que corresponde unas manos, el (4 %) marcó la opción C que corresponde a un hospital y el (0,8%) marco la opción D que corresponde a ningunas de las anteriores, encontrando así que la mayoría de funcionarios de enfermería conoce el logo de humanización.

11. ¿A que causa de deshumanización hace referencia el siguiente enunciado? Los profesionales del servicio de salud, buscan la forma de superarse como profesional; pero estas especializaciones por lo general han olvidado la esencia de la atención en salud: El buen trato, la cordialidad, el respeto, la paciencia.

82 de 126 respuestas correctas

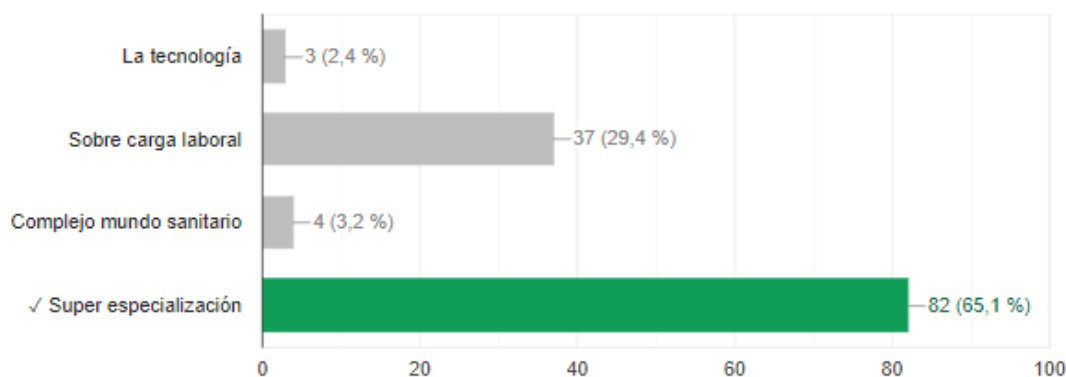


Figura 24. P11: ¿A qué causa de deshumanización hace referencia el siguiente enunciado? Los profesionales del servicio de salud, buscan la forma de superarse como profesional; pero estas especializaciones por lo general han olvidado la esencia de la atención en salud: El buen trato, la cordialidad, el respeto, la paciencia

Teniendo en cuenta el gráfico anterior, se puede evidenciar que el (65,1%) del personal de enfermería respondió de manera correcta, pues marcó la opción D que corresponde a superespecialización, el (29,4%) marco la opción B, que corresponde a sobrecarga laboral, el (3,2%) marcó la opción C, que corresponde a complejo mundo sanitario a ningunas y el (2,4%)

marcó la opción A, que corresponde a la tecnología, por lo tanto, una gran parte del personal de enfermería reconoce la definición de super especialización que hace referencia los conceptos de la deshumanización.

El lema de humanización “ESE HUEM DÍA A DÍA MÁS HUMANO” pretende motivar y recordar a todas las personas que hacen parte del equipo de funcionarios; a que su actuar esté de acuerdo al compromiso que embarca la política de humanización

126 de 126 respuestas correctas

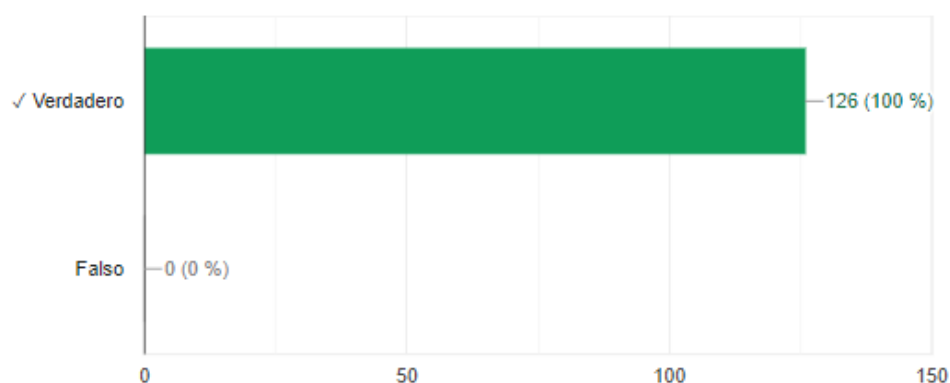


Figura 25. P12: El lema de humanización “ESE HUEM DÍA A DÍA MÁS HUMANO” pretende motivar y recordar a todas las personas que hacen parte del equipo de funcionarios; a que su actuar esté de acuerdo al compromiso que embarca la política de humanización

Con respecto al gráfico anterior se puede observar que el (100%) del personal de enfermería marcó la opción correcta (VERDADERO) lo que significa que el personal de enfermería tiene conocimiento del lema de humanización.

13. ¿Cuál de las siguientes NO es una técnica para humanizar?

110 de 126 respuestas correctas

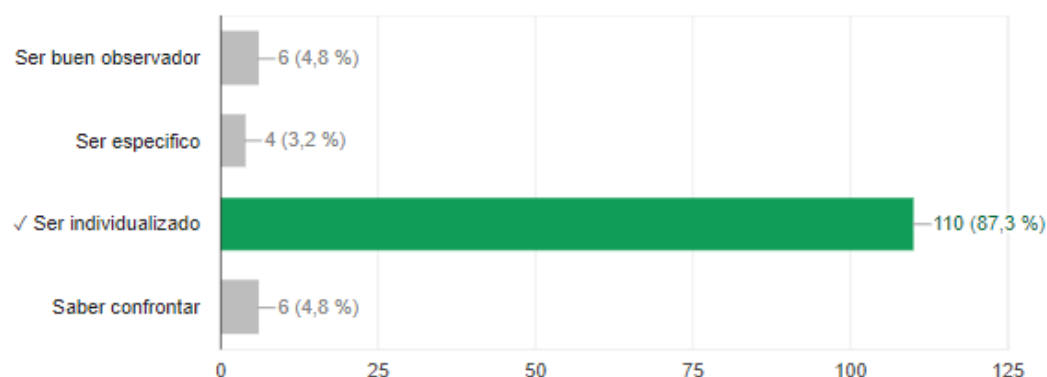


Figura 26. P13: ¿Cuál de las siguientes NO es una técnica para humanizar?

Con respecto al gráfico anterior se puede inferir que el (87,3%) del personal de enfermería respondió correctamente, pues marcó la opción C, que corresponde a ser individualizado, el (4,8%) marcó la opción A, que corresponde a ser un buen observador, el otro (4,8%) marcó la opción D, que corresponde a saber confrontar y solo el (3,2%) marcó la opción B, que corresponde ser específico, lo que permite determinar que la mayoría del personal de enfermería tiene claras las técnicas de humanizar.

4.3 Identificación de los Valores Asociados a los Cuidados y la Dignidad Humana en el Personal de Enfermería, como eje Fundamental para la Prestación de Cuidados Humanizados hacia los Usuarios de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Tabla 6. Descripción del objetivo 2

Descripción del objetivo 2	
Identificar los valores asociados a los cuidados y la dignidad humana en el personal de enfermería, como eje fundamental para la prestación de cuidados humanizados hacia los usuarios de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.	
Actividades	
<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollar un taller vivencial mediante actividades lúdicas con el personal de enfermería de los servicios de urgencias, para el establecimiento del conjunto de valores humanísticos que ellos consideran importantes en su labor. • Realizar la difusión de los valores humanísticos seleccionados en el taller vivencial, con su definición y publicación en un lugar visible de los servicios de urgencias del hospital. • Diseñar los compromisos con dignidad humana, plasmándolos en 1 tarjeta de compromiso diligenciada por el personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM. 	
Meta planteada	Cumplimiento de la meta
<ul style="list-style-type: none"> • Al 13 de mayo de 2022 se desarrollará 1 taller vivencial para la selección de valores humanísticos por parte del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM. 	<p># de talleres vivenciales desarrollados con el personal de enfermería / # de talleres vivenciales planeados x 100</p> <p>$1/1 \times 100 = 100\%$, se realizó la elaboración de unas diapositivas sobre la humanización que incluye la política, las estrategias, el logo y el lema de la institución, y se agregó un video de reflexión de humanización, posteriormente, se reunió al personal de enfermería, se le explicó el tema de humanización, vieron el vídeo de reflexión sobre humanización (que es de la película Patch Adams), una vez visto identificaron los valores humanizantes y los antivalores en el vídeo, se dio cumplimiento de la meta esperada.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Al 13 de mayo de 2022 se realizará difusión del 100% de los valores humanísticos seleccionados, con su definición y publicación en un lugar visible de los servicios de urgencias de la ESE HUEM. 	<p># de valores humanísticos seleccionados para difusión y publicación / # de valores humanísticos identificados en el taller vivencial x 100</p> <p>$5/8 \times 100 = 62\%$, se identificaron 8 valores humanísticos y se publicaron 5 valores humanísticos que fueron los que más se repitieron en la actividad.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Al 13 de mayo de 2022 se realizará el diseño de los compromisos con dignidad humana a través de 1 tarjeta diligenciada por el 80% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM. 	<p># de funcionarios por servicio que diligencian la tarjeta de compromiso / # de personal de enfermería que laboran en los servicios de urgencias de la ESE HUEM.</p> <p>$80/126 \times 100 = 63\%$, se logró realizar el diseño de compromisos en un 63% del personal de enfermería.</p>

4.3.1 Resultados obtenidos en el objetivo 2. Se diseñó 1 paquete de diapositivas que contienen la política, las estrategias, el logo y el lema de la humanización de la institución, y se adjuntó un video (de la película Patch Adams), de reflexión sobre la humanización. Se presenta a la referente del eje de humanización quien da su aprobación y ejecución de la segunda actividad del proyecto pasantías.

El taller vivencial se realizó de la siguiente manera:

Se reunió al personal de enfermería en grupos de 3 a 5 participantes en un espacio para trabajar a partir de sus experiencias personales con los pacientes. Se les enseñó 1 vídeo sobre humanización en el cual se observa un proceso de atención deshumanizado a una paciente que ingresa por urgencias en una clínica, una vez visto el video se propuso a los participantes que identificaran los valores humanizantes y los antivalores del video, cada enfermero debía mencionar el valor humanizante que considere es el más importante para aplicar con los pacientes. En total, se identificaron 8 valores humanísticos y se publicaron 5 de ellos, que fueron los que más se repitieron y se muestran a continuación:

1. Respeto
2. Sensibilidad
3. Amabilidad
4. Comprensión
5. Paciencia

Después, cada enfermero describió desde su perspectiva como sería la atención ideal de la paciente del video desde la humanización en salud.

En total se realizaron 16 talleres vivenciales con la participación de 80 enfermeros entre profesionales y auxiliares de los servicios de urgencias, cada taller tuvo una duración aproximada de 10 minutos; fueron realizados en el horario de la mañana, comprendido de 7 am a 1 pm durante 2 semanas.

Para el diseño de los compromisos con dignidad humana se le dio al personal 1 tarjeta donde cada uno debía responder lo siguiente: **Para mí humanización es ...** Y posteriormente leerlo en voz alta para socializar con el resto de compañeros. Con esta actividad se buscó develar el verdadero significado de la humanización para cada enfermero y la acciones que desde ese momento pondrá en práctica en cada proceso de atención con los pacientes de acuerdo a lo aprendido en el taller con el fin de fortalecer las acciones de humanización en los servicios de urgencias. En total se diseñaron 80 compromisos con la humanización por parte del personal de enfermería, donde cada uno de ellos se comprometió a cumplirlos durante la atención de los pacientes.

Al siguiente día de la realización del taller vivencial se publica y socializa la cartelera con los valores humanizantes más mencionados por el personal participante de la actividad.



Figura 27. Diseño de compromisos por parte del personal de enfermería



Figura 28. Evidencia fotográfica del taller vivencial

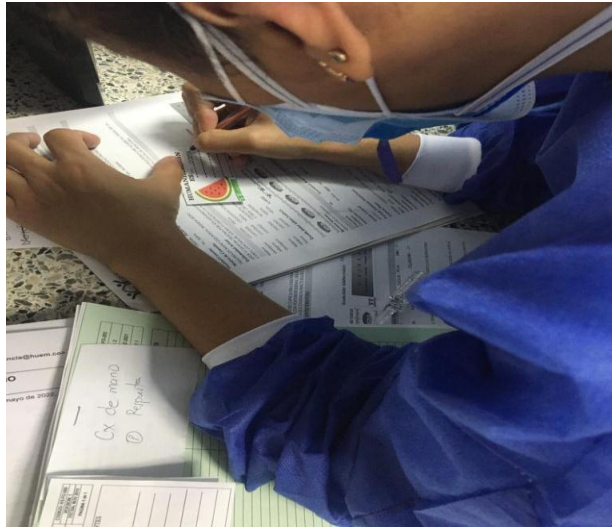


Figura 29. Evidencia fotográfica diseño de compromisos



Figura 30. Evidencia fotográfica publicación y socialización de cartelera de valores humanísticos

4.4 Diseño de estrategias de intervención que permitan la apropiación de la Política Institucional de humanización por parte del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Tabla 7. Descripción del objetivo 3

Descripción del objetivo 3	
Objetivo 3	
Diseñar estrategias de intervención que permitan la apropiación de la política institucional de humanización por parte del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.	
Actividades	
<ul style="list-style-type: none"> • Diseñar 3 estrategias de intervención para el fortalecimiento de la política institucional de humanización en los servicios de urgencias de la ESE HUEM • Apoyo a las acciones institucionales en los componentes de asistencia, gestión, investigación, extensión y educación mediante intervenciones directas que responden a los requerimientos de la entidad en el marco de la propuesta. 	
Meta planteada	Cumplimiento de la meta
<ul style="list-style-type: none"> • Al 27 de mayo de 2022 se realizará una jornada de sensibilización al 90% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM sobre humanización en los procesos de administración de medicamentos 	<p># de personal de enfermería por servicio que participa en actividades de sensibilización / # de funcionarios de enfermería de los servicios de urgencias de la ESE HUEM x 100</p> <p>126/140x100= 90%, se realizó la jornada de sensibilización sobre humanización en los procesos de administración de medicamentos a 126 funcionarios de enfermería en la institución en el servicio de urgencia adulto y pediátrico, hay 140, por lo tanto, se obtuvo una aplicación al 90% de funcionarios de enfermería, y se alcanzó la meta del 90% de aplicación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Al 27 de mayo de 2022 se realizará 1 gestión con las directivas del programa de humanización del hospital para la realización de 1 jornada de risoterapia en el servicio de urgencias pediátricas de la ESE HUEM. 	<p># de actividades lúdicas realizadas / # de actividades lúdicas propuestas x 100</p> <p>1/1x100= 100%</p> <p>Nº de participantes en la jornada de risoterapia: 23</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Al 27 de mayo de 2022 se realizará 1 jornada de capacitación a los usuarios de los servicios de urgencias de la ESE HUEM sobre: derechos y deberes de los pacientes 	<p># de capacitaciones de humanización desarrolladas / # de capacitaciones de humanización planeadas x 100</p> <p>1/1x100= 100%</p> <p>Nº de participantes en la capacitación: 40 usuarios y familiares de los servicios de urgencias</p>

Descripción del objetivo 3	
<ul style="list-style-type: none"> Al 4 de junio de 2022 se habrán desarrollado en los servicios de urgencias adultos y urgencias pediatría de la ESE HUEM mínimo: 3 acciones de educación a pedido de la entidad 	<p># de acciones de educación desarrolladas / # de acciones de educación planeadas x 100 $2/2 \times 100 = 100\%$, a la fecha se han realizado 2 acciones de educación: una a usuarios y otra al personal de enfermería de la ESE HUEM.</p> <p>N° de participantes en las educaciones: 148 participantes, 80 hacen parte de los usuarios, 3 auxiliares de enfermería del servicios de urgencias pediátrico y 65 participantes de enfermería de los servicio de urgencia adulto y pediátrico.</p>

4.4.1 Desarrollo de la actividad 1. En la actividad 1 se desarrollaron las siguientes estrategias.

4.4.1.1 Estrategia 1. Jornada de sensibilización sobre Humanización en los procesos de administración de medicamentos.

Se diseñó 1 paquete de diapositivas sobre Humanización en los procesos de administración de medicamentos (horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y dolor). Se presenta a la referente del eje de humanización quien da su aprobación y ejecución de la tercera actividad del proyecto pasantías. Se logró la participación de 126 enfermeros de los servicios de urgencias, la jornada se realizó durante 1 semana, de la siguiente manera: se hizo ronda por los stands de enfermería de modo que por grupos de 7 a 10 participantes se realizó la sensibilización, cada una tuvo una duración aproximada de 20 minutos y al finalizar se dio un espacio para aportes, comentarios y/o inquietudes, el personal estuvo muy atento e interesado por la temática.

4.4.1.2 Estrategia 2. Gestión jornada de risoterapia “saludemos con humanización”.

Se gestionó mediante una carta referida a la Dra. Viviana Flórez referente de humanización para el desarrollo de la actividad lúdica “saludemos con humanización” con los niños de urgencia pediátricas, la cual dio su aprobación y ejecución de la actividad del proyecto pasantías donde se logró la participación de 23 niños y sus familiares.

4.4.1.3 Estrategia 3. Jornada de capacitación sobre los derechos y deberes.

Para esta actividad se diseñó una cartelera que contiene la información acerca de los derechos y deberes de los pacientes, así como la importancia del consentimiento informado a los usuarios de los servicios de urgencias adulto y urgencias pediátricas. Se presenta a la referente del eje de humanización quien da su aprobación para la ejecución. En total se logró la capacitación personalizada de 40 usuarios y familiares, donde cada capacitación tuvo una duración aproximada de 10 minutos.



Figura 31. Evidencia fotográfica capacitación sobre humanización en los procesos de administración de medicamentos



Figura 32. Evidencia fotográfica actividad lúdica “saludemos con humanización”



Figura 33. Evidencia fotográfica jornada de capacitación derechos y deberes

4.4.2 Desarrollo de la actividad 2. Para el desarrollo de la actividad 2 se tuvieron en cuenta las siguientes acciones.

Acción de educación N1: En esta acción de educación se realizó sensibilización sobre humanización a los usuarios de los servicios de urgencias adulto y pediátrico, con el fin de sensibilizar a todos los usuarios y familiares en la atención recibida por parte del personal de


enfermería.

Por cada cubículo de urgencia se comenta sobre la humanización en general, que existe una política de humanización, un comité, unas PQR o buzón donde pueden hacer sus respectivas peticiones, quejas, reclamos o felicitaciones hacia el personal u hospital como tal, derechos y deberes de los pacientes en la ESE HUEM como:

- Trato digno, sin discriminaciones respetando sus creencias y costumbres.
- Que se le escuchen sus necesidades durante el proceso de atención que se le brinda.
- Informar sobre el proceso de su enfermedad con un lenguaje comprensible y asegurarse de que ha comprendido y resolver sus dudas.

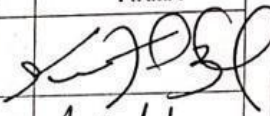
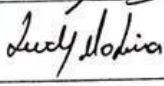
También se les explican las técnicas que se utilizan en este servicio que aportan a la humanización como del profesional colaborador a los usuarios como:

- Saludar por el nombre.
- Presentarse con nombre
- Apoyar.
- Tener capacidad de escucha con los usuarios.
- Mirar a los ojos.
- Tener empatía.

	GESTIÓN DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN	CODIGO: IC-FO-IC-020
	ACTA	VERSION: 2
		FECHA: SEP 2017
		PAGINA 1 de 4

Lugar: Oficina de planeación 1 piso			
Actividad: Presentación y revisión de avances del proyecto de universidad UFPS	Capacitación	Reunión	X
Acta N° : 379	Fecha: 03 de mayo de 2022	Hora de inicio: 8:00 am	

ASISTENTES:

NOMBRES	ROL	ÁREA O SERVICIO	FIRMA
VIVIANA FLOREZ	Referente de Humanización en la atención en salud	Planeación Y Calidad	
LAUDY ESTEFANY MOLINA GOMEZ	Estudiante pasante de Enfermería	Universidad Francisco de Paula Santander	

DESARROLLO:

Como referente de humanización se realizar revisión del plan de acción del proyecto de grado "APOYO A LAS ACCIONES DE HUMANIZACIÓN ENFOCADA A LOS CUIDADOS DE ENFERMERÍA, DESDE LA PERSPECTIVA DE ACREDITACIÓN, EN LOS SERVICIOS DE URGENCIAS ADULTO Y PEDIÁTRICO DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ DURANTE EL PRIMER SEMESTRE DEL 2022"

Se realiza inicialmente revisión de actas entregadas como parte del trabajo de sensibilización de humanización a usuarios en los servicios de urgencias adultos y pediátricos y la intervención de humanización realizada a colaborador de urgencias pediátricas.

Las siguientes actas:

- Acta N° 300 Sensibilización de humanización en urgencias adulto y pediátrica del 20/04/2022.
- Acta N° 311 Sensibilización de humanización en urgencias adulto del 21/04/2022.
- Acta N° 336 Sensibilización de humanización en urgencias adulto y pediátrica del 25/04/2022.
- Acta N° 341 Sensibilización de humanización en urgencias adulto del 26/04/2022.
- Acta N° 349 Sensibilización de humanización en urgencias adulto del 27/04/2022.
- Acta N° 350 Intervención de humanización por PQRSFD a Litzamara Vargas. Del 27/04/2021


Se aprueban las actas entregadas. Se imprimen y escanean para archivo digital.

Figura 34. Acta N° 379 de entrega de educación realizada

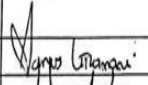
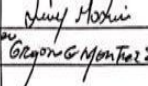
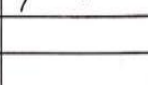


Figura 35. Evidencia fotográfica de la educación realizada

Acción de educación N2:

	GESTION DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		CODIGO: IC-FO-021	
	LISTA DE ASISTENCIA		VERSIÓN: 2	
				FECHA: JUN 2018
				PÁGINA 1 de 1

ANO	MES	DIA	Acto 350	REUNION
2018	04	20		Entrevista de Humanización con POP.

NOMBRE COMPLETO	GÉNERO		NÚMERO DE IDENTIFICACION	CARACTERIZACIÓN										ENTIDAD / ORGANIZACIÓN	ROL / CARGO	TELEFONO	CORREO ELECTORNICO	FIRMA				
	Masculino	Femenino		Trans (T)	En educación de	En formación de	Asesoramiento	Asesoramiento	Asesoramiento	Asesoramiento	Asesoramiento	Asesoramiento	Asesoramiento						Asesoramiento	Asesoramiento	Asesoramiento	
Urrutia Lopez	X		10941693564												X	ACTISABEL	Aux. Enf	3102613320	UrrutiaLopez.Huem@gmail.com			
Laudy Molina	X		1090510867												X	Sonias	Estudiante	3114003104	MolinaLaudy@gmail.com			
Gregoria E. Montez	X		60.334.209												X	Achilud	Especialista	318-8238672	GregoriaE.Montez@gmail.com			

Autorizo a la E.S.E. Hospital Universitario Erasmo Meoz, para el uso de los datos personales aquí consignados de acuerdo al manual de recolección y protección de datos personales, en cumplimiento de la Ley Estatutaria 1581 del 2012, el decreto 1377 de 2013 y demás normas que regulen la materia.

Escaneado con CamScanner

Figura 36. Acta Nª 350 de entrega de educación realizada

Para esta segunda actividad educativa se comentó con la auxiliar de enfermería sobre la humanización en general, que existe una política de humanización, un comité, las líneas estrategias, el logo y lema de humanización

También se les explican las técnicas que se utilizan en este servicio que aportan a la humanización como del profesional colaborador a los usuarios como:

- Saludar por el nombre.
- Presentarse con nombre
- Apoyar.
- Tener capacidad de escucha con los usuarios.
- Mirar a los ojos.
- Tener empatía.



Figura 37. Evidencia fotográfica de la educación realizada

Acción de educación N3: Para esta tercera actividad educativa se realizó el taller humanístico y comunicación asertiva por grupo al personal asistencial de urgencias pediátricas y adulto.

Descripción de la actividad:

Se da una charla la cual implementa la parte de humanización y comunicación asertiva que debe haber en los servicios para ello se lleva a cabo una serie de actividades:

1. Se le entrega un hoja donde cada uno va a expresar cómo se siente en el servicio y con sus compañeros y a la misma vez deben dar un acción de mejora de cómo les gustaría solucionarlo
2. Luego de la socialización se le hace entrega de una manilla la cual cada uno va a escoger a la persona que le gustaría darse y decirle un valor que identifique a la persona que escogió
3. Por último se le entrega una encuestas de satisfacción de cómo le pareció el taller realizado



Figura 38. Evidencia fotográfica de la educación realizada

4.5 Mejoramiento de la Calidad de Atención al Usuario Mediante la Práctica de Valores y Principios Humanísticos Encaminados a la Transformación de la Relación Personal de Salud –Paciente en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz

Tabla 8. Desarrollo del objetivo 4

Desarrollo del objetivo 4	
Objetivo 4	
Mejorar la calidad de atención al usuario mediante la práctica de valores y principios humanísticos encaminados a la transformación de la relación personal de salud –paciente en la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz.	
Actividades	
<ul style="list-style-type: none"> Fortalecer la relación personal de salud-paciente mediante una campaña de humanización “humanizando corazones”, que permita mejorar la calidad de atención a los usuarios del servicio de urgencias. Aplicar un cuestionario de evaluación de los conocimientos de la política institucional de humanización y las estrategias que esta propone, al personal de enfermería del HUEM, posterior a la ejecución del proyecto. 	
Meta planteada	Cumplimiento de la meta
<ul style="list-style-type: none"> Al 10 de junio de 2022 se realizará 1 jornada de vacunación simbólica al 90% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM. 	<p># de jornadas de vacunación realizadas / # de jornadas de planeadas x 100 $1/1 \times 100 = 100\%$, se realizó una jornada de vacunación simbólica al personal de enfermería de los servicios de urgencias de la ESE HUEM.</p> <p># de participantes en la jornada / # de personal de los servicios de urgencias de la ESE HUEM x 100 $50/140 \times 100 = 36\%$, se realizó la jornada de vacunación simbólica a 50 funcionarios de enfermería en la institución en el servicio de urgencia adulto y pediátrico, hay 140, por lo tanto, se obtuvo una aplicación al 36% de funcionarios de enfermería.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Al 10 de junio se realizará la publicación de 1 cartelera con los principios de la humanización en los servicios de urgencias y su posterior socialización al 90% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias adulto y pediátrico de la ESE HUEM. 	<p># de carteleras publicadas en los servicios de urgencias / # de carteleras planeadas x 100 $1/1 \times 100 = 100\%$, se cumplió con la publicación y elaboración de una cartelera con los principios de la humanización en los servicios de urgencias.</p> <p># de participantes por servicio en la socialización / # de personal de los servicios de urgencias de la ESE HUEM x 100 $40/140 \times 100 = 29\%$, se obtuvo la participación de 40 enfermeros de los servicios de urgencias en la socialización de la cartelera.</p>
<ul style="list-style-type: none"> Al 10 de junio de 2022 se implementará 1 iniciativa denominada #holayomellamo, por 	<p># de iniciativas de humanización realizadas / # de iniciativas de humanización planeadas x 100</p>

Desarrollo del objetivo 4	
<p>parte del 90% del personal de enfermería de los servicios de urgencias de la ESE HUEM.</p>	<p>$1/1 \times 100 = 100\%$, se cumplió con la implementación de una iniciativa para fomentar la humanización en el personal de enfermería.</p> <p># de participantes por servicio en la socialización / # de personal de los servicios de urgencias de la ESE HUEM x 100 $55/140 \times 100 = 39\%$, se obtuvo la participación de 55 enfermeros de los servicios de urgencias en la iniciativa.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Al 10 de junio de 2022 se aplicará el cuestionario elaborado al 90% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM. 	<p># de personal de enfermería que diligencia el cuestionario / # total de personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias x100</p> <p>$128/140 \times 100 = 91\%$, el cuestionario se aplicó a 128 funcionarios de enfermería y en la institución en el servicio de urgencia tanto como adulto y pediátrico hay 140, por lo tanto, se obtuvo una aplicación al 91% de funcionarios de enfermería, y se alcanzó la meta del 90% de aplicación.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Al 10 de junio de 2022 se determinará el nivel de conocimientos del 90% del personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias de la ESE HUEM acerca de la política de humanización. 	<p># de personas de enfermería con conocimientos adecuados sobre la política de humanización de la ESE HUEM / # total de funcionarios que aplicaron el cuestionario sobre política de humanización x100 $128/140 \times 100 = 91\%$, se encuentra que el 91% del personal de enfermería tiene conocimientos adecuados sobre la política de humanización después del desarrollo del proyecto, ya que aprobaron el cuestionario con una calificación mayor o igual a 3,0.</p>

4.5.1 Desarrollo de la actividad 1. La campaña de humanización “Humanizando corazones”, permitió mejorar la calidad de atención a los usuarios del servicio de urgencias mediante el desarrollo de 3 intervenciones durante tres semanas, las cuales fueron: 1 jornada de vacunación simbólica, publicación de 1 cartelera con los principios de la humanización en los servicios de urgencias y la implementación de 1 iniciativa denominada #Holayomellamo por parte del personal de enfermería.

Jornada de vacunación simbólica:

Se realizó una jornada de vacunación simbólica al personal de enfermería de los servicios de urgencias adultos y pediátrica de la ESE HUEM, en la cual participaron 50 enfermeros, la jornada consistió en lo siguiente: los enfermeros fueron vacunados contra la indiferencia, la intolerancia, el irrespeto la irresponsabilidad y la deshumanización y demás antivalores. Las personas vacunadas recibieron la primera dosis de “Humanidol”, un biológico que revivirá los valores relacionados con la Humanización. Además, a cada participante se le entregó un certificado de vacunación. El fin el de esta jornada fue revivir por medio de la vacuna los valores humanizantes para su posterior aplicación en la atención de los pacientes.



Figura 39. Evidencia de jornada de vacunación simbólica

Socialización y publicación de cartelera con los principios de la humanización:

Se realizó socialización y publicación de una cartelera con los principios de la humanización donde se consolidan 10 propósitos para una buena atención en los servicios de urgencias, la cartelera se publicó en los dos servicios de urgencias tanto adultos como pediátricos en un lugar visible y accesible que le permita ser recordada por todo el personal. Se logró socializar con 40 enfermeros, de manera personalizada con una duración aproximada de 10 minutos cada una. El fin de esta cartelera fue darle a conocer al personal de enfermería los principios que deben aplicar en la atención a los pacientes para brindar un cuidado humanizado.(ver anexo 9).



Figura 40. Evidencia publicación de cartelera principios de la humanización

Iniciativa #Holayomellamo:

Se implementó la iniciativa #Holayomellamo, por parte del personal de enfermería, la cual trata sobre develar la necesidad de presentarse a los familiares y usuarios al momento de atenderlos en los servicios de urgencias como un gran gesto de humanidad, mirando al paciente más allá de su proceso de enfermedad. La iniciativa consistió en lo siguiente: se da a cada enfermero una tarjeta que contiene la frase #Holayomellamo con un espacio para que cada uno escriba su nombre y esta sea la nueva forma de presentarse a los pacientes, en total se obtuvo la participación de 55 enfermeros de los dos servicios de urgencias de la ESE HUEM.



Figura 41. Evidencia iniciativa #Holayomellamo





Figura 42. Evidencia socialización de cartelera principios de la humanización

4.5.2 Desarrollo de la actividad 2. Una vez finalizado el proyecto durante la última semana de ejecución se aplicó el cuestionario de conocimientos sobre la Política Institucional de Humanización y las estrategias que esta propone para el personal de enfermería que labora en los servicios de urgencias adulto y pediátrico del HUEM a 128 enfermeros, es decir el 91% del personal de enfermería total de los servicios de urgencias.



Figura 43. Aplicación del cuestionario después del desarrollo del proyecto


UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER
FACULTAD CIENCIAS DE LA SALUD
PROGRAMA DE ENFERMERIA


ESE Hospital Universitario
ERASMO MEOZ

QUESTIONARIO SOBRE LA POLITICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION DE LA ESE HOSPITAL
UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ

NOMBRE: May Blaqueed
 FECHA: 02/07/21 SERVICIO: Cra pediatria PROFESION: Aux enf.

5.0

A continuación, se encuentran 13 preguntas sobre la política institucional de humanización y las estrategias que esta plantea, lea detenidamente y conteste correctamente lo solicitado, utilizando la (V) si es verdadero, la (F) si es falso o encerrando en un círculo la respuesta correcta.

1. La política institucional de humanización fue adoptada mediante la resolución 000809 del 28 de mayo de 2019. F
2. Con la implementación de la Política institucional de humanización el hospital se compromete a tratar con igualdad, dignidad, privacidad y respeto a colaboradores y usuarios V
3. La humanización en salud tiene como función incentivar el manejo de las buenas prácticas, afianzar la competitividad de las organizaciones de salud y proporcionar información clara a los usuarios F
4. ¿Cuáles son los 5 valores institucionales?
 - a) Respeto, amistad, unión, amor, diligencia
 - b) Respeto, honestidad, compromiso, diligencia, justicia
 - c) Respeto, ética, unión, justicia
5. Son deberes de los usuarios, EXCEPTO:
 - a) Presentar documentación real
 - b) Reconocer normas y reglamentos
 - c) Realizar evaluación de la atención
 - d) Ser amable y respetuoso
6. Las líneas estratégicas del programa de humanización son:
 - a) Servir, empatía, dolor
 - b) Social, humano, espiritual
 - c) Servicio humanizado, empatía, respuesta al dolor
 - d) Servicio humanizado, espiritual, dolor
7. La estrategia de humanización N°1 define la buena conducta, actitud o comportamientos esperados de los funcionarios ante el usuario y entre compañeros de trabajo que muestren un trato humanizado V
8. La línea estratégica de humanización N°2 corresponde a la respuesta al dolor y está dedicada al manejo del dolor físico F
9. La línea estratégica de humanización N°3 busca compartir con los usuarios y colaboradores las situaciones de duelo o situaciones emocionales tanto buenas como malas F
10. ¿El logo de humanización está representado por?
 - a) Un corazón: sostenido por el equipo de salud asistencial, administrativo, de apoyo y los pacientes
 - b) Unas manos: sostenidas por todo el equipo de salud asistencial, administrativo, de apoyo y los pacientes
 - c) Un hospital: que representa todos los colaboradores y usuarios del hospital
 - d) Ninguna de las anteriores
11. ¿A que causa de deshumanización hace referencia el siguiente enunciado? Los profesionales del servicio de salud, buscan la forma de superarse como profesional; pero estas especializaciones por lo general han olvidado la esencia de la atención en salud: El buen trato, la cordialidad, el respeto, la paciencia.
 - a) La tecnología
 - b) Sobre carga laboral
 - c) Complejo mundo sanitario
 - d) Super especialización
12. El lema de humanización "ESE HUEM DÍA A DÍA MÁS HUMANO" pretende motivar y recordar a todas las personas que hacen parte del equipo de funcionarios; a que su actuar esté de acuerdo al compromiso que embarca la política de humanización V
13. ¿Cuál de las siguientes NO es una técnica para humanizar?
 - a) Ser buen observador
 - b) Ser específico
 - c) Ser empático

Escaneado con CamScanner

Figura 44. Aplicación del cuestionario después del desarrollo del proyecto

Tabla 9. Nivel de conocimientos sobre la política de humanización

Rangos	Nivel de conocimiento	N° de participantes	% de participantes
1,0 a 2,9	Deficiente	0	0%
3,0 a 3,8	Regular	10	7%
3,9 a 5,0	Adecuado	118	93%
Total		128	100%

En la tabla anterior se puede evidenciar el nivel de conocimientos de los participantes del cuestionario, encontrando que el 7% que equivale a 10 participantes tienen un nivel de conocimiento regular sobre la política de humanización de la ESE HUEM y el 93% (118 participantes) poseen adecuado conocimiento. De manera general, el 100% que equivale a 128 funcionarios de enfermería lo aprobaron con una calificación mayor o igual a 3,0.

Tabla 10. Respuestas obtenidas por cada ítem

Items	N° de respuestas correctas	% de respuestas correctas
P1	125	97%
P2	128	100%
P3	125	97%
P4	128	100%
P5	126	98 %
P6	128	100%
P7	128	100%
P8	125	97%
P9	124	96%
P10	127	99%
P11	122	95%
P12	128	100%
P13	126	98%

P= pregunta

En la tabla anterior se muestran los resultados obtenidos en el cuestionario por cada pregunta. Se encuentra que las preguntas N2, 6, 7, y 12 tienen el mayor porcentaje de aprobación (100%),

es decir, los 128 participantes marcaron la opción correcta, en cambio, la pregunta N11 tuvo el menor porcentaje de aprobación, puesto que fue aprobada por 122 participantes, que equivale al 95%.

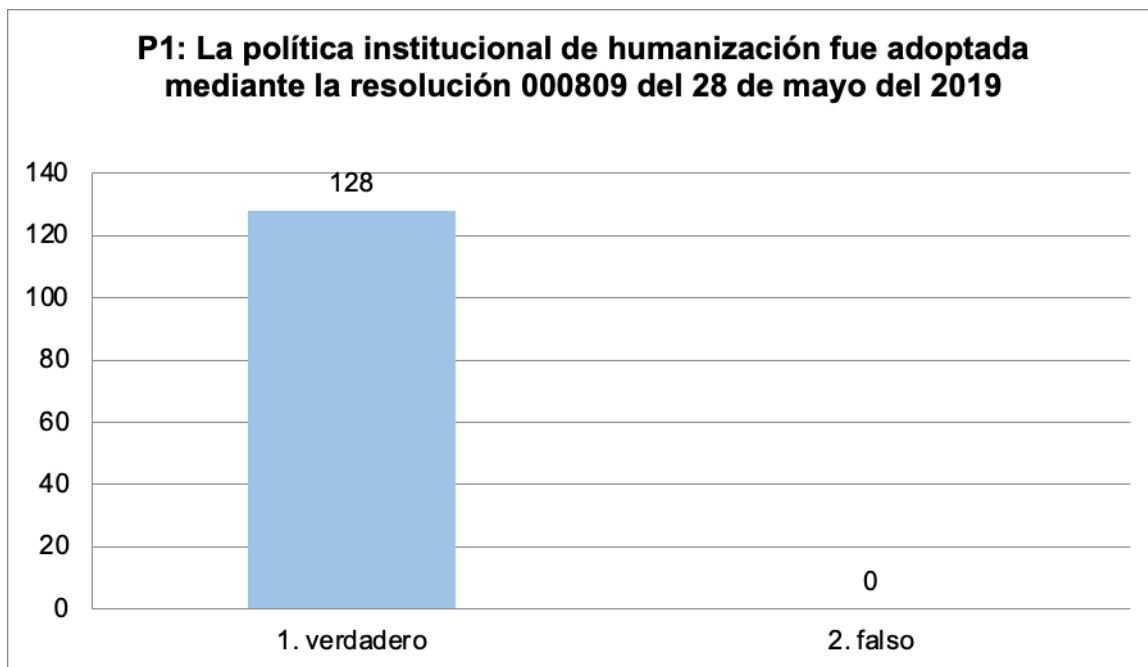


Figura 45. P1: La política institucional de humanización fue adoptada mediante la resolución 000809 del 28 de mayo del 2019

Se obtuvo que el 97% del personal de enfermería conoce la resolución de implementación de la política institucional de humanización de la ESE HUEM, pues marcaron la respuesta correcta que es FALSO y solamente el (3%) del personal marcó la opción incorrecta (VERDADERO). Lo anterior releva un aumento significativo de los conocimientos del personal sobre el tema.

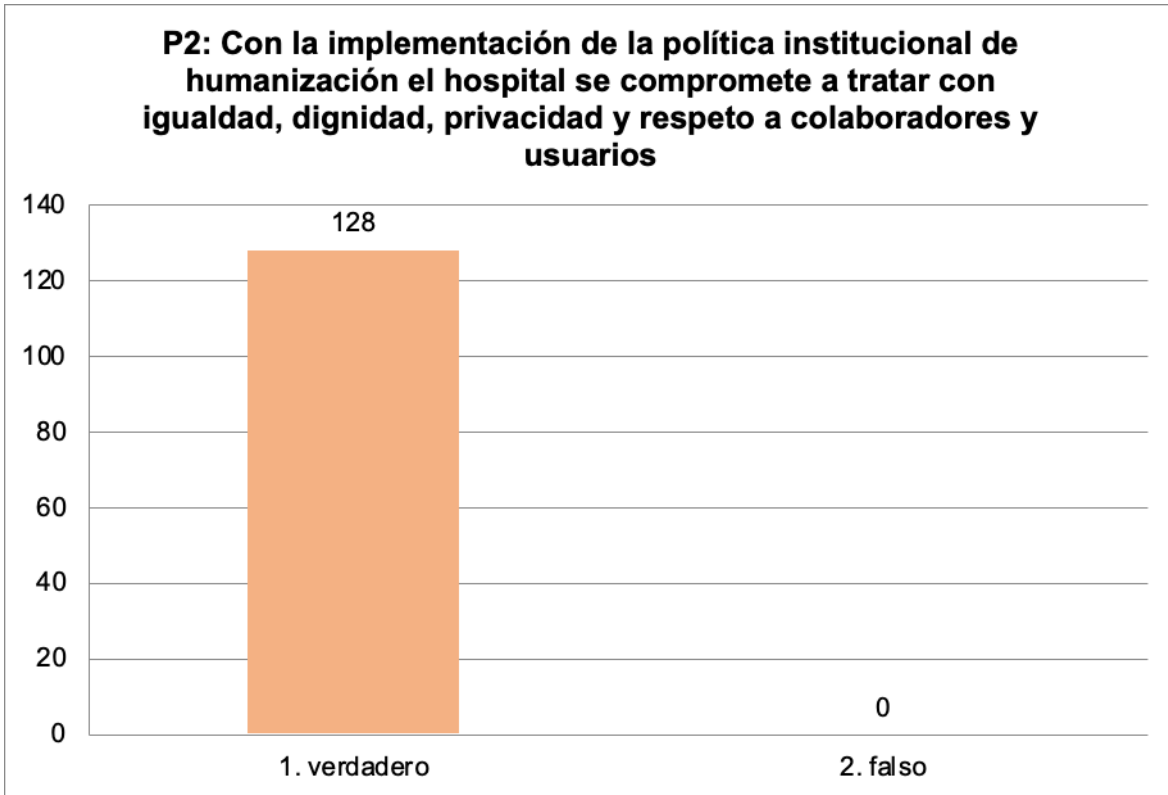


Figura 46 P2: Con la implementación de la política institucional de humanización el hospital se compromete a tratar con igualdad, dignidad, privacidad y respeto a colaboradores y usuarios

Respecto a la pregunta N2 que indaga sobre la definición de la política de humanización, se obtuvo que el (100%) del personal marcó la opción correcta (VERDADERO), por lo que se concluye que la mayoría del personal de enfermería encuestado conoce el concepto de la política de humanización una vez desarrollado el proyecto.

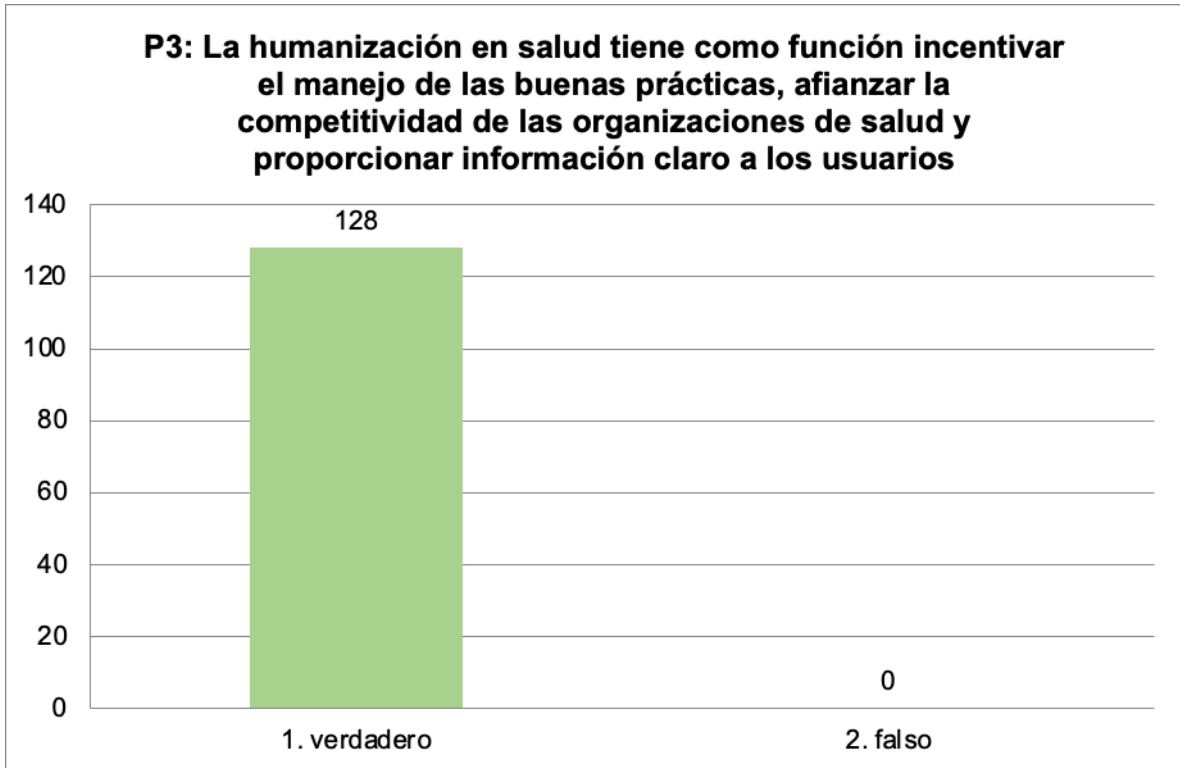


Figura 47. P3: La humanización en salud tiene como función incentivar el manejo de las buenas prácticas, afianzar la competitividad de las organizaciones de salud y proporcionar información claro a los usuarios

En el gráfico anterior se evidencia que respecto a la pregunta N3 que indaga sobre la función de la humanización en salud, el 97% del personal de enfermería (125 enfermeros) respondió la opción correcta (FALSO), lo cual indica que la mayor parte del personal de enfermería tiene conocimiento en cuanto a la definición del concepto de humanización.

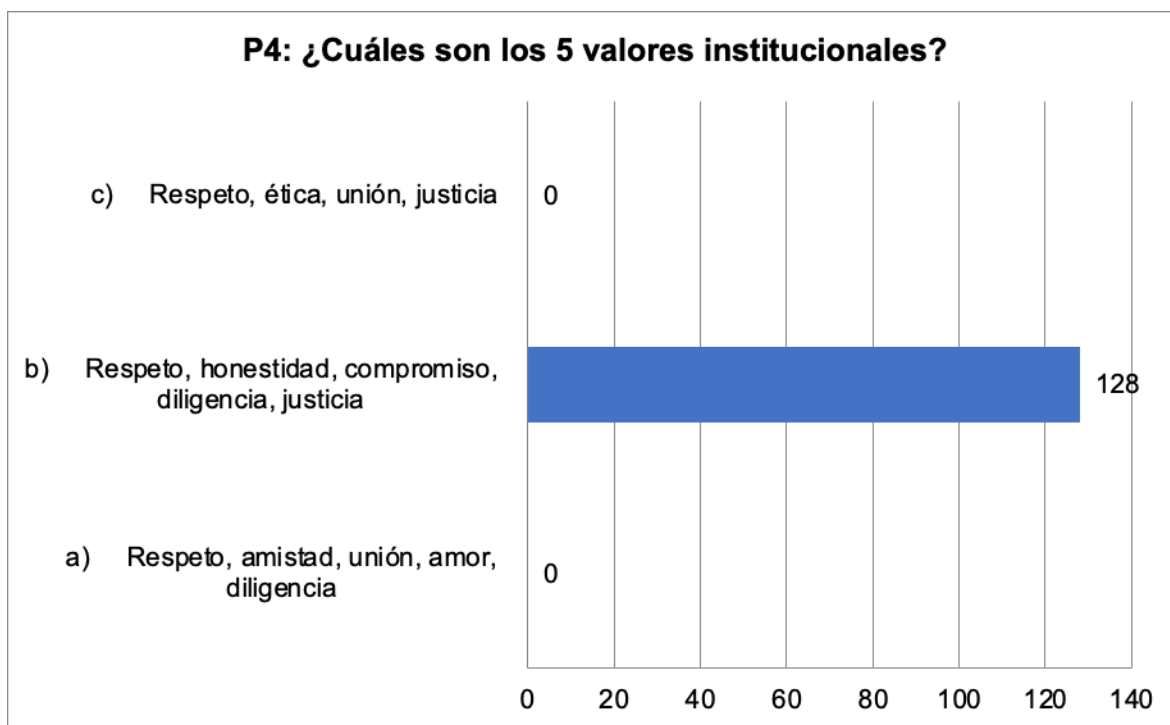


Figura 48. P4: ¿Cuáles son los 5 valores institucionales?

Respecto a los 5 valores institucionales que se indagan en esta pregunta, se encuentra que el (100%) respondió correctamente, pues marcaron la opción B que corresponde a respeto, honestidad, compromiso, diligencia y justicia, por lo tanto, se obtiene que todo el personal (128 funcionarios) identifican los 5 valores institucionales.

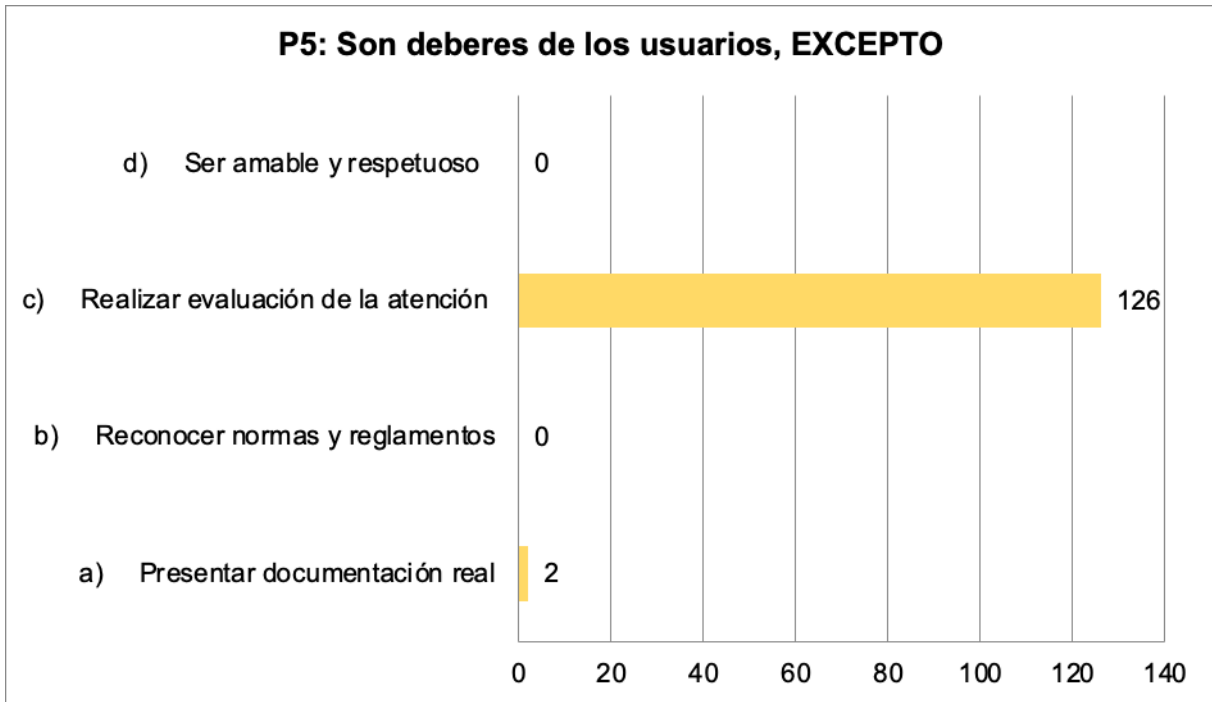


Figura 49. P5: Son deberes de los usuarios, EXCEPTO

Respecto a la pregunta N5, que indaga sobre los deberes de los usuarios se obtuvo que el (98%) del personal respondió correctamente marcando la opción C, que corresponde a realizar evaluación de atención, y solamente el 2% marcó la opción A, que corresponde a presentar documentación real, por lo cual, se concluye que la mayoría del personal de enfermería identifica los deberes que deben tener los usuarios.

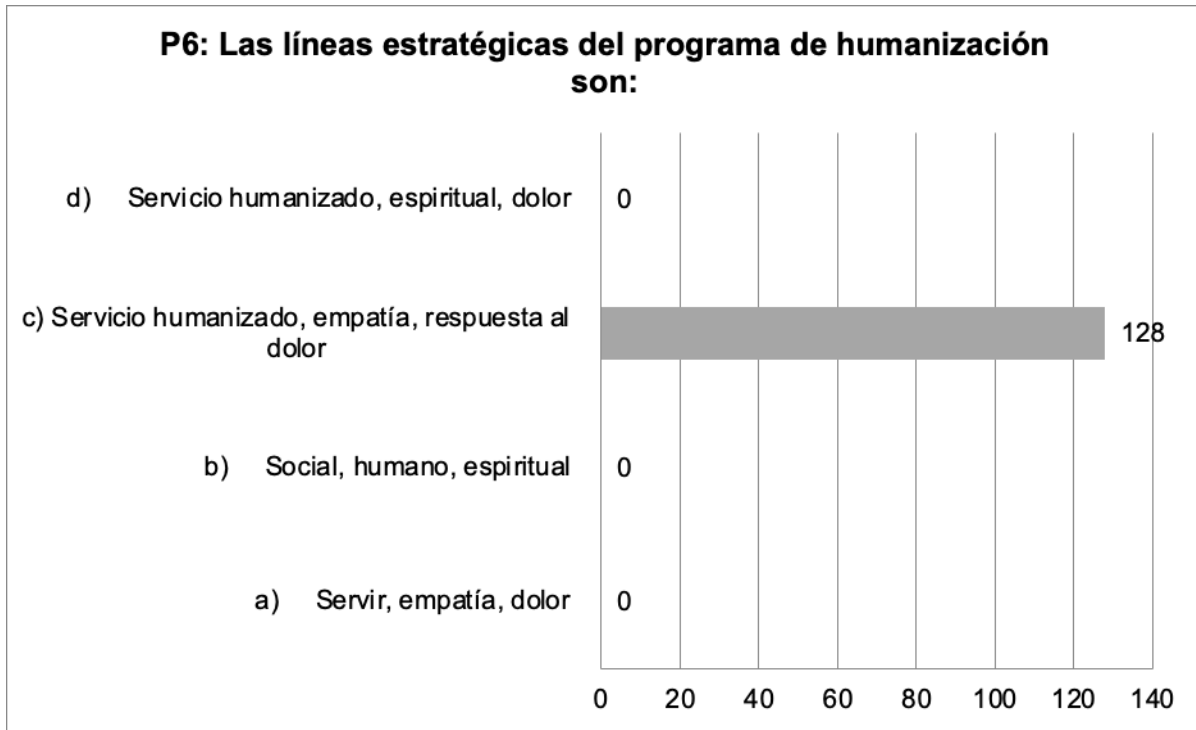


Figura 50. P6: Las líneas estratégicas del programa de humanización

En cuanto a los resultados de la pregunta 6 acerca de las líneas estratégicas de humanización, se obtiene que el (100%) respondió correctamente, pues marcó la opción C que corresponde a servicio humanizado, empatía y respuesta al dolor, por lo tanto, se evidencia que los 128 enfermeros conocen las tres líneas estratégicas de humanización posterior al desarrollo del proyecto.

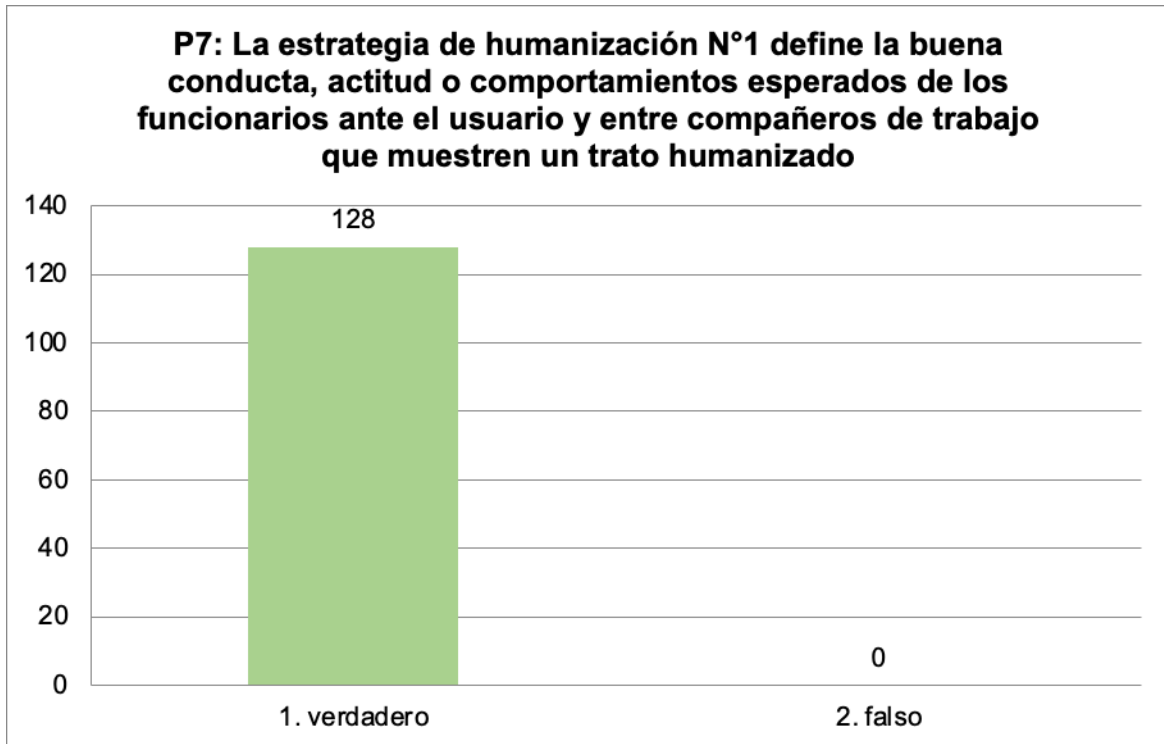


Figura 51. P7: La estrategia de humanización N°1 define la buena conducta, actitud o comportamientos esperados de los funcionarios ante el usuario y entre compañeros de trabajo que muestren un trato humanizado

Con respecto a la definición de la línea estrategia de humanización N°1, se obtiene que (100%) del personal de enfermería respondió correctamente al marcar VERDADERO, lo que significa que todo el personal de enfermería conoce la definición del concepto de servicio humanizado después de la ejecución del proyecto.

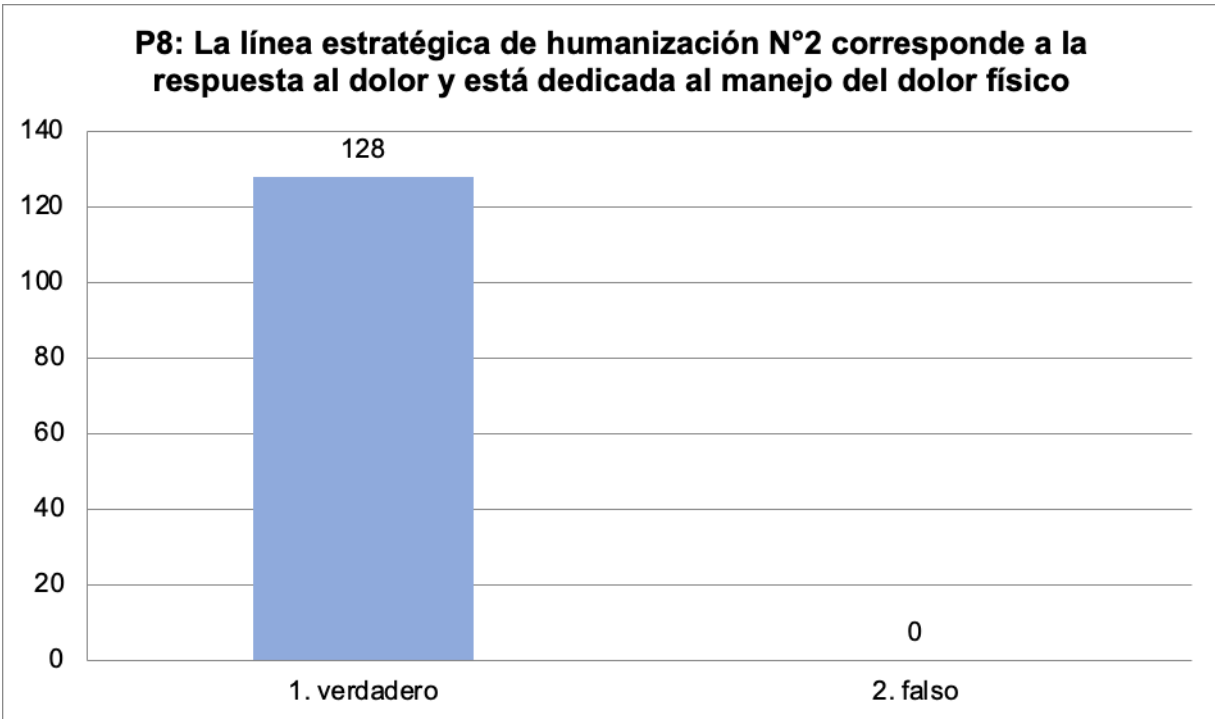


Figura 52. P8: La línea estratégica de humanización N°2 corresponde a la respuesta al dolor y está dedicada al manejo del dolor físico

En cuanto a la definición de la línea estratégica de humanización N°2 se obtiene que el (97%) marco la opción correcta que es (FALSO) y solamente el (3%) marco VERDADERO, lo que concluye que una gran parte del personal de enfermería reconoce cuál es la línea estratégica N°2 del programa de humanización.

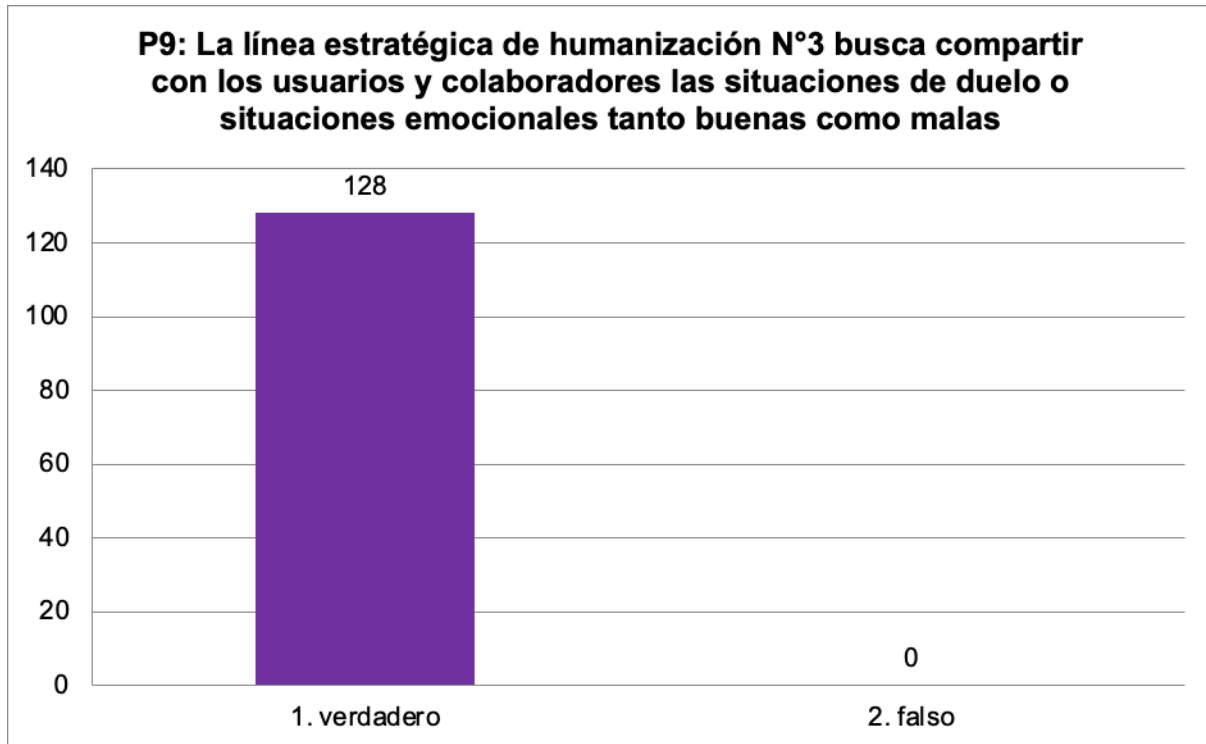


Figura 53. P9: La línea estratégica de humanización N°3 busca compartir con los usuarios y colaboradores las situaciones de duelo o situaciones emocionales tanto buenas como malas

Con respecto a la definición de la línea estratégica de humanización N°3, se obtiene que el (96%) marco la opción correcta que es FALSO y solamente el (4%) marco verdadero, por lo que se concluye que una gran parte del personal de enfermería reconoce cuál es la línea estratégica N°3 del programa de humanización después de las actividades realizadas en el proyecto.

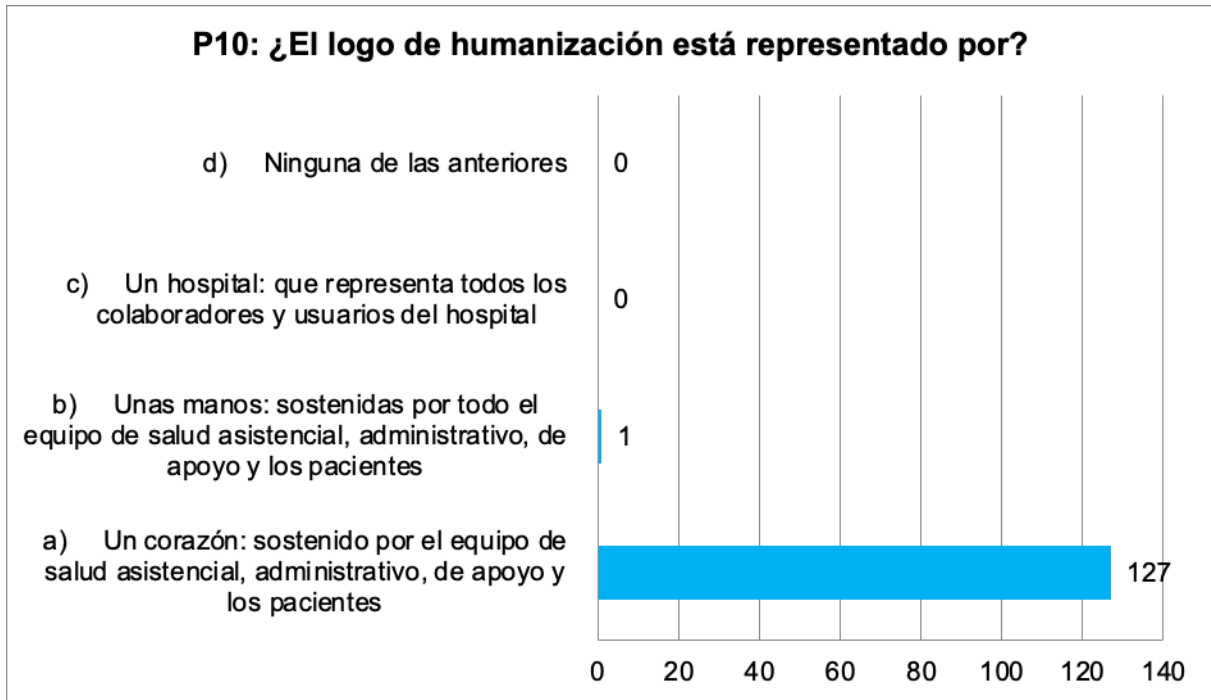


Figura 54. P10: ¿El logo de humanización está representado por?

Se puede observar en la gráfica anterior que el (99%) del personal de enfermería marcar la opción correcta que es la A, que corresponde un corazón, y solamente el (1%) marco la opción B que corresponde unas manos, encontrando así que la mayoría de funcionarios de enfermería conoce el logo de humanización.

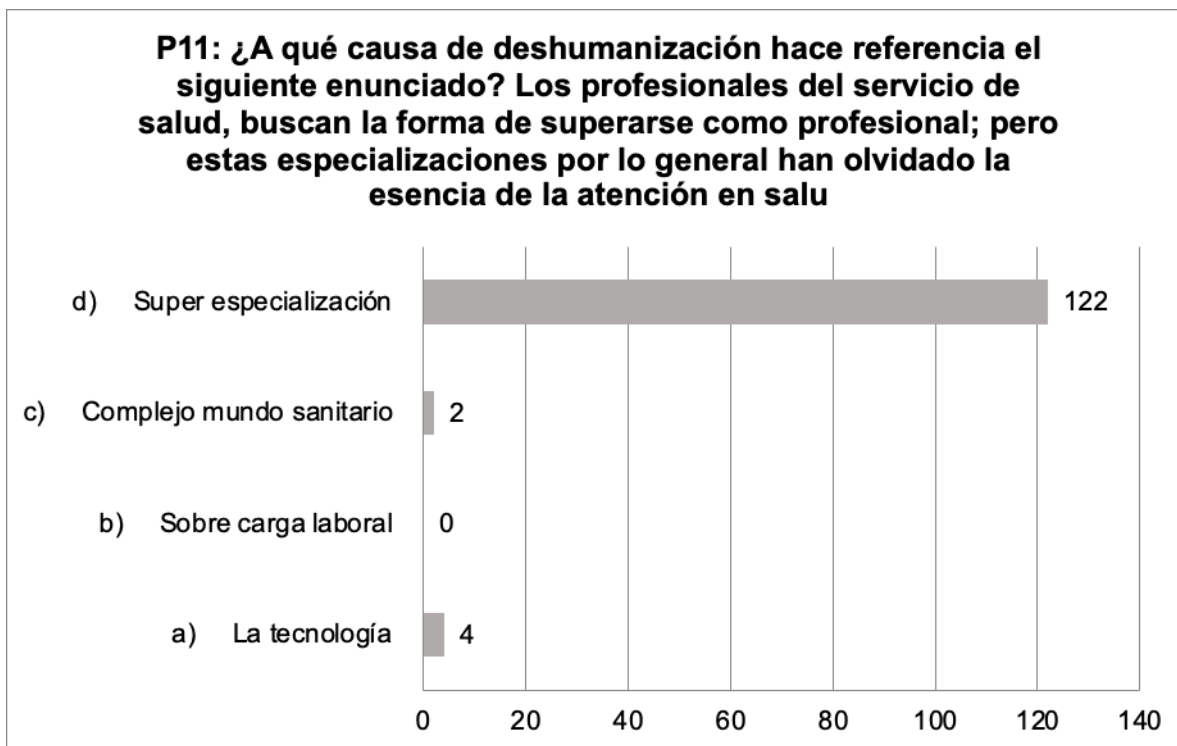


Figura 55. P11: ¿A qué causa de deshumanización hace referencia el siguiente enunciado? Los profesionales del servicio de salud, buscan la forma de superarse como profesional; pero estas especializaciones por lo general han olvidado la esencia de la atención en salud: El buen trato, la cordialidad, el respeto, la paciencia

Teniendo en cuenta el gráfico anterior, se puede evidenciar que el (95%) del personal de enfermería (122 enfermeros) respondió de manera correcta, pues marcó la opción D que corresponde a superespecialización, mientras que, el (3%) marco la opción A, que corresponde a la tecnología, y el (2%) la opción C, complejo mundo sanitario. Por lo tanto, una gran parte del personal de enfermería reconoce la definición de super especialización que hace referencia los conceptos de la deshumanización.

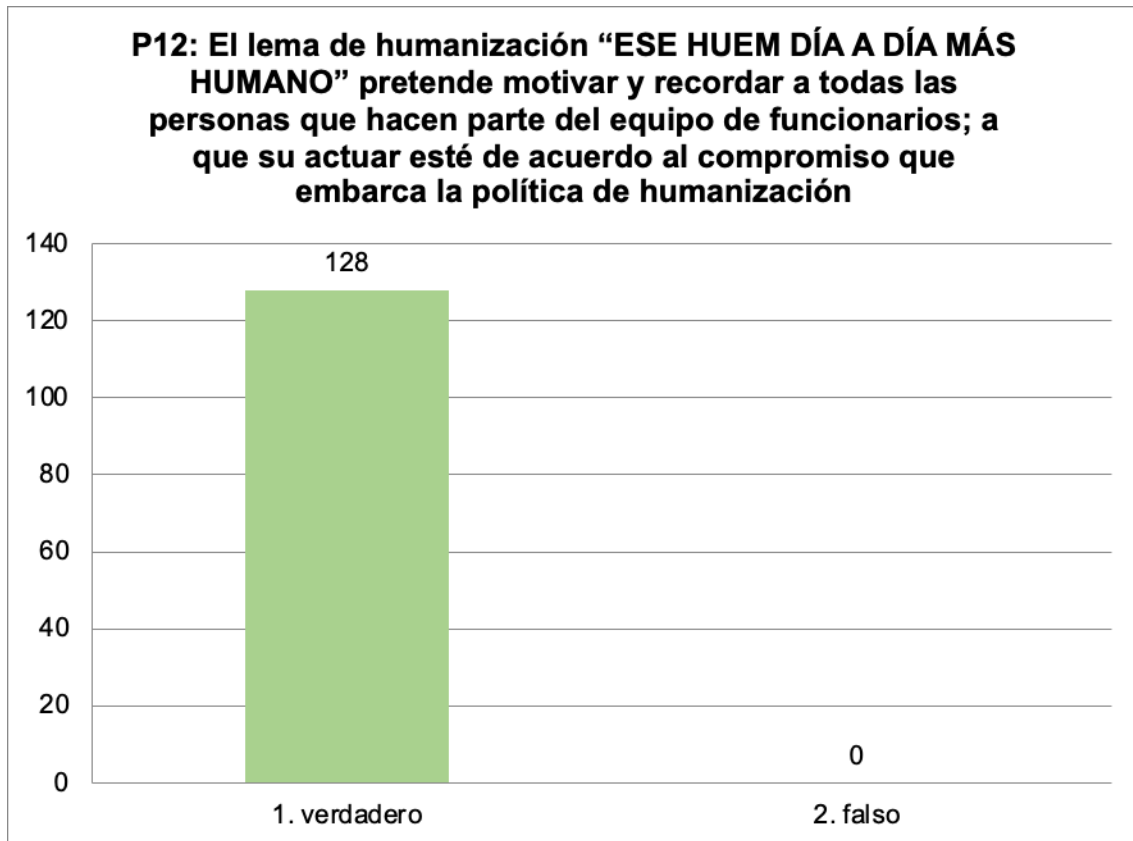


Figura 56. P12: El lema de humanización “ese huem día a día más humano” pretende motivar y recordar a todas las personas que hacen parte del equipo de funcionarios; a que su actuar esté de acuerdo al compromiso que embarca la política de humanización

Con respecto al gráfico anterior se puede observar que el (100%) del personal de enfermería marcó la opción correcta (VERDADERO) lo que significa que todo el personal de enfermería que diligenció el cuestionario tiene conocimiento del lema de humanización.

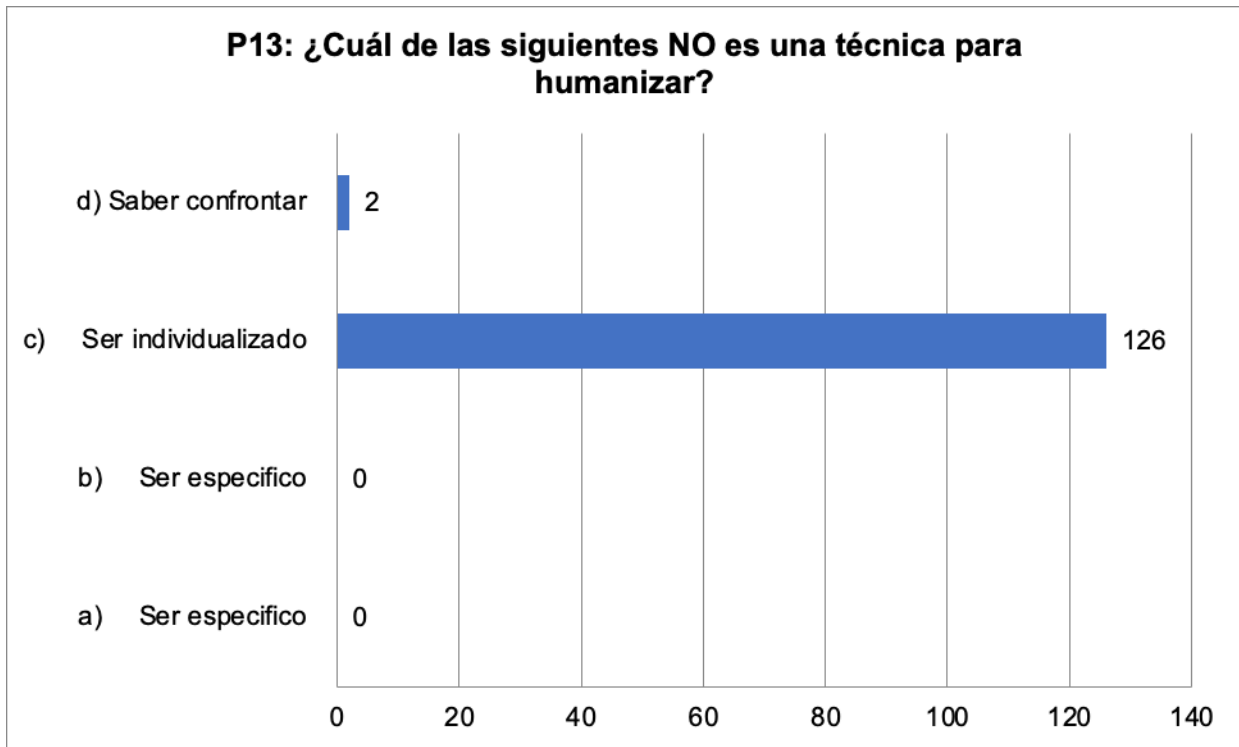


Figura 57. P13: ¿Cuál de las siguientes NO es una técnica para humanizar?

Con respecto al gráfico anterior se puede inferir que el (98%) del personal de enfermería respondió correctamente, pues marcó la opción C, que corresponde a ser individualizado, y solamente el (2%) marcó la opción D, que corresponde a saber confrontar, lo que permite determinar que la mayoría del personal de enfermería tiene claras las técnicas de humanizar posterior al desarrollo del proyecto.

4.7 Presupuesto

Tabla 12. Presupuesto

Nombre de la IPS o comunidad	HUEM	Nombre de la comunidad o población:	Personal de enfermería en urgencias pediátrica y adulto	Cantidad de beneficiarios:	Fecha de inicio:	19 de abril 2022	Fecha de terminación:	10 de junio del 2022		
Nombre del proyecto o evento educativo		Apoyo a las acciones de humanización enfocada a los cuidados de enfermería, desde la perspectiva de acreditación, en los servicios de urgencias adulto y pediátrico de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz durante el primer semestre del 2022”	Estudiante:	Laudy Estefany Molina Gómez	Código:	1800978	Semestre académico:	Pasantías		
Docente supervisor		Gloria bautista	Asignatura	Proyecto de grado	Financiado por:					
Descripción del recurso	Unidad de medida	Cantidad		Valor unitario	Costo total (\$)		Universidad		Contrapartida: entidad	
		Planeado	Ejecutado		Planeado	Ejecutado	Planeado	Ejecutado		
Recurso humano										
Docente planta	Hora	50		\$ 80.000	\$4.000.000	\$	50	\$ 2.500.000		
Estudiante en formación	Hora	300		\$20.000	\$6.000.000	\$		\$ 0		
Recursos materiales										
Papelería - útiles de oficina	Unidad	50		\$2.500	\$ 125.000	\$		\$ 0		
Impresos- fotocopias	Unidad	300		\$ 100	\$ 30.000	\$		\$ 0		
Alimentos refrigerios	Unidad	75		\$ 2.500	\$187.000	\$		\$ 0		
Transporte	Unidad	120		\$ 2.200	\$264.000	\$		\$ 0	Aporte directo IPS en especie	
Total:					\$ 10.606.000	\$0.000	\$ 0	\$ 0	\$ 0	\$

5. Conclusiones

Se da cumplimiento en un 100% al objetivo N°1, ya que se realizó el diseño de 1 cuestionario de 13 preguntas que fue aprobado por la líder del eje de humanización y posteriormente fue aplicado al personal de enfermería durante la primera semana de práctica. Con esta actividad se identificó que el personal de enfermería de los servicios de urgencias adulto y pediátrico de la ESE HUEM necesita reforzar los conocimientos acerca de los temas de la Política Institucional de Humanización y las estrategias que esta propone.

De igual manera, se realizaron con el éxito el 100% de las actividades planeadas en el objetivo N°2, durante el desarrollo del taller vivencial se reforzó el compromiso con la humanización por parte del personal, se realizó socialización de los valores humanísticos y se pudieron identificar los más importantes que permiten la atención humanizada, contribuyendo a mejorar el proceso de acreditación de la ESE HUEM.

En la ejecución del objetivo N°3, se implementaron 3 estrategias de intervención para el fortalecimiento de la Política Institucional de humanización: En la primera intervención se realizó una jornada de sensibilización sobre Humanización en los procesos de administración de medicamentos a 126 funcionarios de enfermería. La segunda intervención consistió en gestionar y desarrollar una jornada de risoterapia en el servicio de urgencias pediátricas denominada “Saludemos con humanización” donde se logró la participación de 23 niños y sus familiares. En la tercera intervención se realizó capacitación a 40 usuarios de los servicios de urgencias sobre derechos y deberes de los pacientes e importancia del consentimiento informado. También, se realizó apoyo a las acciones institucionales en el componente de educación mediante intervenciones directas que respondieron a los requerimientos de la entidad en el marco de la

propuesta, como lo fue una educación a usuarios y otra al personal de enfermería acerca de la humanización en salud.

Finalmente, se cumplió con la implementación de la campaña de humanización propuesta en el objetivo N°4, en la cual se llevaron a cabo las siguientes actividades: 1 jornada de vacunación simbólica al personal de enfermería de los servicios de urgencias de la ESE HUEM, en la que participaron 50 funcionarios. Igualmente, se realizó publicación y elaboración de una cartelera con los principios de la humanización en los servicios de urgencias, en donde se obtuvo la participación de 40 enfermeros. La última actividad ejecutada fue una iniciativa para fomentar la humanización denominada #Holayomellamo, en la cual participaron 55 enfermeros.

Una vez finalizado el proyecto se aplicó nuevamente el cuestionario sobre la Política Institucional de Humanización y las estrategias que esta propone, que permitió conocer el impacto de todas las actividades desarrolladas, fue aplicado a 128 enfermeros y se encontró que el 91% del personal de enfermería obtuvo conocimientos adecuados después del desarrollo del proyecto, ya que aprobaron el cuestionario con una calificación mayor o igual a 3,0.

6. Recomendaciones

Se recomienda elaborar un plan de mejoramiento posterior a la ejecución del proyecto que permita reforzar el eje de humanización en todos los servicios de la ESE HUEM.

Aplicar las actividades propuestas en el plan operativo del presente proyecto considerando a todo el personal de salud de los diferentes servicios de la entidad con el fin de expandir la humanización en la atención de todos los pacientes que ingresen a la ESE HUEM.

Desarrollar capacitaciones periódicamente al personal de enfermería sobre la Política de humanización y sus estrategias, mediante el desarrollo de actividades lúdicas que les permitan tener un espacio de recreación e interiorizar el cuidado humanizado en su labor diaria con los pacientes.

Referencias Bibliográfica

1. Gómez J. Urgencia, gravedad y complejidad: un constructo teórico de la urgencia basado en el triaje estructurado. Rev Soc Espa Med Urg Emerg [revista en Internet]. 2006 [acceso 17 marzo 2022]; 18(2): 156-164. Disponible en: <https://goo.gl/ujqnr>b
2. Ministerio de Salud Pública. Decreto 412 de 1992. [Base de datos en línea]. Bogota: MINSALUD; 1992 [acceso 17 marzo 2022]. Disponible en: https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Decreto_412_1992.pdf
3. Rocío A, Siempira J, Soriano Y. Nivel de satisfacción de usuarios del servicio de urgencias, en el hospital universitario de la samaritana [Base de datos en línea]. Bogotá: Universidad Cooperativa de Colombia; 2019 [acceso 17 marzo 2022]. Disponible en: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12304/1/2019_analisis_sactisfaccion_hus.pdf
4. García E. La humanización de los cuidados en urgencias hospitalarias. [Base de datos en línea]. Bogotá: Universidad de Valladolid. Facultad de enfermería; 2021 [acceso 17 marzo 2022]. Disponible en: <https://uvadoc.uva.es/bitstream/handle/10324/47800/TFG-H2256.pdf?sequence=1>
5. Salazar S, Suarez E, Suarez R, Valdez V, Villadiego C. La humanización en los servicios de urgencia: una revisión narrativa. [Base de datos en línea]. Cartagena: Universidad de Cartagena. Facultad de enfermería; 2020 [acceso 17 marzo 2022] Disponible en: <https://repositorio.unicartagena.edu.co/bitstream/handle/11227/11661/Salazar%20Trujillo%2C%20Silvana%20Elvira.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

6. Estevez C, Prada S. Propuesta de atención humanizada en el servicio de urgencias de la Clínica Materno Infantil San Luis S.A. [Base de datos en línea]. Bogotá: Universidad Santo Tomas.

Facultad de enfermería; 2019 [acceso 17 marzo 2022] Disponible en:

<https://repository.usta.edu.co/bitstream/handle/11634/18563/2019SergioPrada.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

7. Ministerio de Salud y Protección Social. Propuesta de metodología para la cultura colaborativa de humanización en salud [Base de datos en línea]. Bogotá: MINSALUD; 2020 [acceso 2022

Mar 18]. Disponible en: <https://actualisalud.com/wp-content/uploads/2021/10/Metodologia-Colaborativa-Cultura-Humanizacion-Salud-1.pdf>

8. Hospital Universitario Erasmo Meoz. Nuestra empresa acreditación eje de humanización.

[Base de datos en línea]. Cúcuta: HUEM; 2022 [acceso 2022 Mar 18]. Disponible en:

<http://herasmomeoz.gov.co/nuestra-empresa/acreditacion/eje-de-humanizacion/>

9. Becerra S, Pulido M. Diseño de una campaña pedagógica de humanización en salud [Base de datos en línea]. Bogotá: Corporación Universitaria Iberoamericana. Facultad de psicología; 2012

[acceso 2022 Mar 18]. Disponible en:

<https://repositorio.iberu.edu.co/bitstream/001/474/1/Dise%C3%B1o%20de%20una%20campa%C3%B1a%20pedag%C3%B3gica%20de%20humanizaci%C3%B3n%20en%20salud.pdf>

10. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes

hospitalizados. Cienc. Enferm [revista en Internet]. 2014 [acceso 2022 marzo 18]; 20(3): 81-94.

Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-

[95532014000300008&lng=es](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0717-95532014000300008&lng=es)

11. Pabón E, Mora J, Buitrago C, Castiblanco R. Estrategias para fortalecer la humanización de los servicios en salud en urgencias. *Rev. Cienc. Cuidad* [revista en Internet]. 2021 [acceso 2022 marzo 18]; 18(1): 94-104 Disponible en:
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/2512/2984>
12. García M, Cárdenas L, Arana B, Monroy A, Hernández Y, Salvador C. Construcción emergente del concepto: cuidado profesional de enfermería. *Rev. Texto & Contexto Enfermagem* [revista en Internet]. 2011 [acceso 2022 marzo 19]; 20(2): 74-80. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/714/71421163009.pdf>
13. Fude By Educativo. Los cuidados de enfermería y sus principales conceptos. [Base de datos en línea]. 2021 [acceso 2022 marzo 19]. Disponible en: <https://www.educativo.net/articulos/los-cuidados-de-enfermeria-y-sus-principales-conceptos-739.html>
14. Clínica Internacional. Atención médica: Diferencia entre una urgencia y una emergencia. [Base de datos en línea]. 2020 [acceso 2022 marzo 19]. Disponible en:
<https://www.clinicainternacional.com.pe/blog/atencion-medica-diferencias-emergencia-urgencia/>
15. Unidad de Urgencias Hospitalaria. Estándares y Recomendaciones. [Base de datos en línea]. Madrid: Ministerio de Sanidad y Política Social; 2010 [acceso 19 de marzo de 2022]. Disponible en: <https://www.sanidad.gob.es/organizacion/sns/planCalidadSNS/docs/UUH.pdf>
16. Yáñez B. Manual de Urgencias Hospitalarias: La Hora “H” de los Servicios de Urgencias Hospitalarias [Base de datos en línea]. 2020 [acceso 19 de marzo de 2022]. Disponible en:
<https://proyectohuci.com/wp-content/uploads/2020/09/ManHUrgHosp.pdf>

17. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 13437 de 1991. [Base de datos en línea]. Bogotá: MINSALUD; 2019 [acceso 2022 marzo 19]. Disponible en:

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf

18. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 0229 de 2020. [Base de datos en línea]. Bogotá: MINSALUD; 2020 [acceso 2022 marzo 19]. Disponible en:

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%20229%20de%202020.pdf

19. Ministerio de Salud y Protección Social. Ley 100 de 1993 [Base de datos en línea]. Bogotá: MINSALUD; 2020 [acceso 2022 marzo 19]. Disponible en:

http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_0100_1993.html

20. Ministerio de Salud y Protección Social. Ley 1751 de 2015. [Base de datos en línea]. Bogotá: MINSALUD; 2015 [acceso 2022 marzo 19]. Disponible en:

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Ley%201751%20de%202015.pdf

21. Ministerio de Salud y Protección Social. Resolución 2626 de 2019. [Base de datos en línea]. Bogotá: MINSALUD; 2019 [acceso 2022 marzo 19]. Disponible en:

https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/Resoluci%C3%B3n%20No.%202626%20de%202019.pdf

22. Ministerio de Salud y Protección Social. Rutas integrales de atención en salud – RIAS. [Base de datos en línea]. Bogotá: MINSALUD; 2021 [acceso 2022 marzo 20]. Disponible en:

<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/ssr/Paginas/Rutas-integrales-de-atencion-en-salud->

RIAS.aspx

23. Ministerio de Salud y Protección Social. Decreto número 903 DE 2014. [Base de datos en línea]. Bogotá: MINSALUD; 2014 [acceso 2022 marzo 29]. Disponible en:

<https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Decreto-0903-de-2014.pdf>

24. Vanclay F, Esteves A, Aucamp I, Franks, D. Evaluación de Impacto Social y/o institucional: Lineamientos para la evaluación y gestión de impactos sociales en proyectos (BID, trad.) Fargo, Dakota del Norte: Asociación Internacional para la Evaluación de Impactos. [Base de datos en línea]. 2015 [acceso 2022 marzo 29]. Disponible en: <https://www.iaia.org/pdf/Evaluacion-Impacto-Social-Lineamientos.pdf>

Anexos

Anexo 1. Cuestionario de conocimientos sobre política de humanización

CUESTIONARIO SOBRE LA POLITICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION DE LA ESE HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ

NOMBRE: _____

FECHA: _____ SERVICIO: _____ PROFESION: _____

A continuación, se encuentran 10 preguntas sobre la política institucional de humanización y las estrategias que esta plantea, lea detenidamente y conteste correctamente lo solicitado, utilizando la (V) si es verdadero, la (F) si es falso o encerrando en un círculo la respuesta correcta.

1. La política institucional de humanización fue adoptada mediante la resolución 000809 del 28 de mayo de 2019 ___F___
2. Con la implementación de la Política institucional de humanización el hospital se compromete a tratar con igualdad, dignidad, privacidad y respeto a colaboradores y usuarios ___V___
3. La humanización en salud tiene como función incentivar el manejo de las buenas prácticas, afianzar la competitividad de las organizaciones de salud y proporcionar información clara a los usuarios ___F___
4. ¿Cuáles son los 5 valores institucionales?
 - a) Respeto, amistad, unión, amor, diligencia
 - b) Respeto, honestidad, compromiso, diligencia, justicia
 - c) Respeto, ética, unión, justicia
5. Son deberes de los usuarios, EXCEPTO:
 - a) Presentar documentación real
 - b) Reconocer normas y reglamentos
 - c) Realizar evaluación de la atención
 - d) Ser amable y respetuoso
6. Las líneas estratégicas del programa de humanización son:
 - a) Servir, empatía, dolor
 - b) Social, humano, espiritual
 - c) Servicio humanizado, empatía, respuesta al dolor
 - d) Servicio humanizado, espiritual, dolor
7. La estrategia de humanización N°1 define la buena conducta, actitud o comportamientos esperados de los funcionarios ante el usuario y entre compañeros de trabajo que muestren un trato humanizado ___V___

8. La línea estratégica de humanización N°2 corresponde a la respuesta al dolor y está dedicada al manejo del dolor físico ___F___
9. La línea estratégica de humanización N°3 busca compartir con los usuarios y colaboradores las situaciones de duelo o situaciones emocionales tanto buenas como malas ___F___
10. ¿El logo de humanización está representado por?
- a) Un corazón: sostenido por el equipo de salud asistencial, administrativo, de apoyo y los pacientes
 - b) Unas manos: sostenidas por todo el equipo de salud asistencial, administrativo, de apoyo y los pacientes
 - c) Un hospital: que representa todos los colaboradores y usuarios del hospital
 - d) Ninguna de las anteriores
11. ¿A qué causa de deshumanización hace referencia el siguiente enunciado? Los profesionales del servicio de salud, buscan la forma de superarse como profesional; pero estas especializaciones por lo general han olvidado la esencia de la atención en salud: El buen trato, la cordialidad, el respeto, la paciencia.
- a) La tecnología
 - b) Sobre carga laboral
 - c) Complejo mundo sanitario
 - d) Super especialización
12. El lema de humanización “ESE HUEM DÍA A DÍA MÁS HUMANO” pretende motivar y recordar a todas las personas que hacen parte del equipo de funcionarios; a que su actuar esté de acuerdo al compromiso que embarca la política de humanización __V___
13. ¿Cuál de las siguientes NO es una técnica para humanizar?
- a) Ser buen observador
 - b) Ser específico
 - c) Ser individualizado
 - d) Saber confrontar

Anexo 2. Diapositivas humanización en salud



 Universidad Francisco de Paula Santander
 Vigales Misiones




Humanización en salud





LAUDY ESTEFANY MOLINA GOMEZ
 ESTUDIANTE DE ENFERMERÍA, UFPS


 Universidad Francisco de Paula Santander
 Vigales Misiones



Es necesario humanizarse a sí mismo para humanizar a los demás y reconocer los principios que permiten actuar en función de quién lo necesita




 Universidad Francisco de Paula Santander
 Vigales Misiones



¿Qué es la humanización en salud?




La humanización tiene como función Considerar al ser humano en su dimensión física, emocional, espiritual, social e intelectual, porque ante todo se debe ser humano, ser sensible, ser solidario con la capacidad de sentir el dolor de los demás y valorar a cada ser humano como un ser integral.


 Universidad Francisco de Paula Santander
 Vigales Misiones



POLITICA

RESOLUCION 809 DEL 28 DE MAYO DEL 2020
 comprometerse a tratar con **igualdad, dignidad, privacidad y respeto** a colaboradores, usuarios y familiares.







MODELO DE ATENCION DE LA INSTITUCION

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ACROSTICO DE LAS LINEAS ESTRATEGICAS

SER

- S** eguridad: Que el paciente se sienta seguro durante la atención.
- E**ficacia: Utilizar la cantidad adecuada de recursos.
- R**espeto: Reconocimiento de la dignidad de todas las personas en cada una de nuestras acciones.
- E**ntender confianza: Saber que nuestras acciones permiten a los demás creer en nosotros.
- E**ntorno: Cuidar el medio ambiente en el actual institucional.
- S** aludable: Generar nuevas ideas que permitan mejorar el liderazgo y beneficiar a la atención en salud.
- R**esponsabilidad: Crear y aportar al éxito de los signos organizacionales.
- E**scuchar necesidades: Entender acciones tomadas en cuenta la realidad de los otros.






LINEAS ESTRATEGICAS 1

LINEAS ESTRATEGICAS 2

LINEAS ESTRATEGICAS 3

1) Servicio humanizado:

La buena conducta, actitud o comportamientos esperados de los funcionarios ante el usuario y entre compañeros de trabajo que muestren un trato humanizado.

2) Empatía:

Comparar con usuarios y colaboradores las situaciones de duelo o situaciones emocionales. Esta línea esta basada en acompañamiento espiritual y psicológico.

3) Respuesta al dolor:

Línea dedicada a la valoración del quinto signo vital, manejo del dolor físico, espiritual y emocional en el ciclo de atención.

7 INDICADORES:

- Percepción del cuidado humanizado

INDICADORES:

- Donaciones realizadas a través del programa de huellas

INDICADORES:

- Cumplimiento de registro del dolor como signo vital en historias clínicas.




LOGO DE HUMANIZACION

LEMA DE HUMANIZACION

"ESE HUEM DÍA A DÍA MÁS HUMANO"






gracias!

Anexo 3. Cartelera valores humanísticos



Anexo 4. Diapositivas humanización en los procesos de administración de medicamentos


Universidad Francisco de Paula Santander
 Vigencia Medicación



Humanización en salud



LAUDY ESTEFANY MOLINA GOMEZ
 ESTUDIANTE DE ENFERMERÍA,
 UFPS


Universidad Francisco de Paula Santander
 Vigencia Medicación



Es necesario humanizarse a sí mismo para humanizar a los demás y reconocer los principios que permiten actuar en función de quién lo necesita




Universidad Francisco de Paula Santander
 Vigencia Medicación



¿Qué es la humanización en salud?



Considerar al ser humano en sentido global, es decir, en su dimensión física, emocional, espiritual, social e intelectual.

Una atención humanizada es aquella cuya razón de ser es estar al servicio de la persona, y por tanto, pensada y concebida en función del hombre (OMS).

Tarea urgente y necesaria a la que estamos llamados y somos responsables todos


Universidad Francisco de Paula Santander
 Vigencia Medicación








Humanizar la medicina es ver al prójimo en la persona que sufre y padece una enfermedad, velando por su dignidad. Humanizar es conmoverse frente al dolor y por sobre todas las cosas es buscar el bien frente al sufrimiento




Universidad Francisco de Paula Santander
 Vigencia Medicación



Humanización en el proceso de administración de medicamentos

La administración de medicamentos es una de las prácticas que el personal de enfermería realiza constantemente en su jornada diaria

↓

Por lo tanto, es importante tener en cuenta ciertos aspectos para implementar la humanización en este proceso


Universidad Francisco de Paula Santander
 Vigencia Medicación



Reglas de oro o diez correctos para la administración de medicamentos:

1. Paciente correcto.
2. Medicamento correcto.
3. Dosis correcta.
4. Vía correcta.
5. Hora correcta.
6. Historia farmacológica completa de la persona.
7. Historia de alergias de la persona al medicamento.
8. Conocer interacciones farmacológicas.
9. Educar a la persona sobre el medicamento que se le va a administrar.
10. Registro en la historia clínica de la persona el medicamento suministrado








Acciones de humanización durante el proceso:

- ✓ Presentarse ante el paciente
- ✓ Identificarlo por su nombre, evitar usar apodos
- ✓ Dirigirse con respeto y amabilidad
- ✓ Permitirle conocer su enfermedad o situación de salud
- ✓ Poner en una posición cómoda al paciente
- ✓ Ofrecer agua para ayudar a deglutir si es un medicamento VO
- ✓ Explicarle el procedimiento que se le va a realizar
- ✓ Preguntarle cómo se siente, si tiene alguna molestia o dolor







- ✓ Explicarle porque se le administra el medicamento, reacciones adversas
- ✓ Una vez terminado el proceso, dejar al paciente cómodo en su unidad
- ✓ Proteger la privacidad e intimidad del paciente durante el proceso
- ✓ Ofrecer confort
- ✓ Preferir vías de administración que consideren la comodidad del paciente y evitan el dolor







- ✓ Coordinar los horarios de administración de medicamentos del paciente con su tiempo de reposo y sueño
- ✓ Administrar medicamentos para disminuir el dolor
- ✓ Ofrecer apoyo y estar abierto al diálogo
- ✓ Incluir a la familia
- ✓ Promover condiciones de silencio, privacidad
- ✓ Ofrecerles la oportunidad de preguntar sus inquietudes
- ✓ Consejería y apoyo emocional de acuerdo a la evolución y respuesta al tratamiento farmacológico











**“Los medicamentos alivian el dolor,
pero solo el amor puede aliviar el
sufrimiento”**
 -PATCH ADAMS




gracias!



Anexo 5. Carta de gestión realizada y entregada



NIT. 800500622 - 6

San José de Cúcuta, 11 de mayo del 2022

Señor (a)
VIVIANA FLOREZ
Referente Eje de Humanización
Hospital Universitario Erasmo Meoz

ASUNTO: Solicitud gestión de jornada de risoterapia en servicio de urgencias pediátricas

Cordial saludo,

Por medio de la presente me permito solicitar su apoyo en la gestión de una jornada de risoterapia para el servicio de urgencias pediátricas como parte del desarrollo anteproyecto modalidad pasantía "Apoyo a las acciones de humanización enfocada a los cuidados de enfermería, desde la perspectiva de acreditación, en los servicios de urgencias adulto y pediátrico de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz durante el primer semestre del 2022" llevado a cabo por la estudiante del programa de enfermería LAUDY ESTEFANY MOLINA GOMEZ Código 1800978.

Gracias.

Atentamente,

LAUDY ESTEFANY MOLINA GOMEZ
Estudiante programa de Enfermería UFPS

Anexo 6. Cartelera de educación a usuarios

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

Deberes del usuario

Debo presentar documentación real

Amabilidad y respeto

Reconocer las normas y reglamentos



Y

Derechos del usuario

Recibir trato preferencial según mi condición

Expresar mis opiniones e inconformidades

Consentimiento previo para tratamiento y estudio de investigación, así como solicitar segunda opinión médica

Información clara y confidencial

Beneficio de un acompañante, apoyo psicosocial o religioso si lo requiere

Identificarse por su nombre y ser llamado por mi nombre

Respeto a mi condición socioeconómica, cultural e ideológica, entre otras



CONSENTIMIENTO INFORMADO



Es un proceso de información al usuario o a su representante, donde se le explica de modo comprensible los siguientes aspectos:

- Qué es lo que se le pide.
- Cómo se va a llevar a cabo.
- Quién y cómo va a proteger sus intereses.
- En qué condiciones se van a conservar su muestra y/o sus datos.
- Cuáles son los posibles inconvenientes que se pueden derivar para él.
- Que tiene derecho a revocar su autorización inicial y a quién debe dirigirse para ello y para cualquier pregunta que desee hacer



Anexo 7. Diapositivas sobre humanización en los servicios de salud



HUMANIZACIÓN EN LOS SERVICIOS DE SALUD





HUMANIZACIÓN.

Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud.

Humanizar es una meta a alcanzar.





HUMANIZACIÓN.

Mirar al paciente a los ojos, ser receptivo, dar la mano al entrar y al salir, sonreír, presentarse y ser amable. Llamar siempre por su nombre y considerarle un buen entorno.





HUMANIZACIÓN.

Compromiso y una responsabilidad de cada uno de los profesionales que se construye día a día con pequeños gestos, como estos:

- Mirar al paciente a los ojos, ser receptivo, dar la mano al entrar y al salir, sonreír, presentarse y ser amable.
- Siempre que el paciente lo considere adecuado, se debe incluir a la familia o acompañantes como unos aliados terapéuticos.





HUMANIZACIÓN.

- Informar sobre el proceso de su enfermedad con un lenguaje comprensible y explicarle las opciones terapéuticas. Asegurarse de que ha comprendido y resolver sus dudas.
- Involucrar al paciente en las decisiones y ayúdale a tomarlas con conocimiento.





HUMANIZACIÓN.

- Respetar su intimidad y la confidencialidad de la información.
- No juzgar al paciente, acompañar en el proceso, cuidale y confórtale sin discriminación ni juicios de valor.





HUMANIZACIÓN.

ALGUNOS DEBERES Y DERECHOS DE LOS PACIENTES:

- Acogida y trato digno, sin discriminaciones, que respete sus creencias y costumbres.
- Que se le escuchen sus necesidades durante el proceso de atención y se le tenga en cuenta.
- Una atención integral, oportuna, humanizada y segura.
- Comunicación comprensible y apropiada a su condición, durante todo el proceso de atención.






GRACIAS...

¡JUNTO CON LA MUJER DE LA FOTOGRAFÍA DE LA UNIVERSIDAD DE SANTIAGO!

Anexo 8. Diapositivas sobre conceptualización de la atención humanizada



CONCEPTUALIZACIÓN DE LA ATENCIÓN HUMANIZADA






HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD




La humanización tiene como función la transformación del mundo en un mundo más humano y constituyen el eje fundamental de la vida, porque ante todo se debe ser humano, ser sensible, ser solidario con la capacidad de sentir el dolor de los demás y valorar a cada ser humano como un ser integral.

Humanización en salud consiste en proporcionar cuidados a la persona de manera solidaria, digna, con respeto, empatía, teniendo en cuenta sus decisiones y sus valores.
Humanizar es comprender al hombre en su totalidad



Objetivo:
Garantizar el respeto y la dignidad del ser humano.


Funciones:
Promover la cultura de la humanización de los servicios.
Promover el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos en la práctica de valores y principios humanísticos



MISION
Somos una Empresa Social del Estado, que produce y presta servicios de salud de mediana y alta complejidad, actuando como centro de referencia de la región, mejorando la calidad de vida de sus usuarios y generando desarrollo del conocimiento mediante docencia.

VISION
Ser la institución Norte Santandereana prestadora de servicios de salud, posicionada y preferida por su atención humana, segura, alto enfoque investigativo, con rentabilidad social y económica.

PROPUESTA DE VALOR.
Satisfacer las necesidades en salud, con talento humano multidisciplinario PRESENCIAL las 24 horas del día




DESARROLLO ESTRATEGICO


RESPETO
HONESTIDAD
COMPROMISO
DILIGENCIA
JUSTICIA

→ VALORES


OBJETIVOS ESTRATEGICOS



POSICIONAMIENTO



SOSTENIBILIDAD FINANCIERA



ATENCIÓN HUMANA
SEGURIDAD DEL PACIENTE
DOCENCIA E INVESTIGACIÓN

RENTABILIDAD SOCIAL



POLITICA

RESOLUCION 809 DEL 28 DE MAYO DEL 2020


La empresa social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz, se compromete a tratar con **igualdad, dignidad, privacidad y respeto** a colaboradores, usuarios y familiares, así como; a promover la comunicación, como elemento fundamental para establecer buenas relaciones, originando experiencias hospitalarias acogedoras.








PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN

ACROSTICO DE LAS LINEAS
ESTRATEGICAS

SER



MODELO DE ATENCION DE LA INSTITUCION

-  eguridad: Que el paciente no sufra daño durante la atención.
-  ficiencia: Utilizar la cantidad adecuada de recursos.
-  espeto: Reconocimiento de la dignidad de todas las personas en cada una de nuestras acciones.
-  antener confianza: Hacer que nuestras acciones permitan a los demás creer en nosotros.
-  ntorno: Cuidar el medio ambiente en el actuar institucional.
-  alonar innovación: Generar nuevas ideas que permitan reflejar el liderazgo y beneficien la atención en salud.
-  rientado al logro: Conocer y aportar al éxito de los logros organizacionales.
-  econocer necesidades: Emprender acciones teniendo en cuenta la realidad de los otros.

LINEAS ESTRATEGICAS 2

2) Empatía:

Representante:
SIAU

INDICADORES:

- Donaciones realizadas a través del programa de huellas

Compartir con nuestros usuarios y colaboradores las situaciones de duelo o situaciones emocionales tanto buenas como malas, que ese momento implique y que lo requieran. Esta línea esta basada en acompañamiento espiritual y psicológico. De igual forma se tendrá en cuenta la activación del código lila y la evaluación de derechos y deberes.

LINEAS ESTRATEGICAS 3

3) Respuesta al dolor:

Representante:
MEDICO
ESPECIALISTA

INDICADORES:

- Cumplimiento de registro del dolor como signo vital en historias clínicas.

Línea dedicada a la valoración del quinto signo vital, manejo del dolor físico, espiritual y emocional en el ciclo de atención.

LINEAS ESTRATEGICAS 1

1) Servicio humanizado:

Representante:
TALENTO
HUMANO

INDICADORES:

- Percepción del cuidado humanizado
- Desempeño de rondas de humanización
- Desempeño de rondas de humanización – categorización estructuras
- Cuidadores beneficiarios de apoyo alimenticio
- Cobertura de atención al cliente interno por medicina preventiva desde el servicio de medicina física y rehabilitación

Define la buena conducta, actitud o comportamientos esperados de los funcionarios ante el usuario y entre compañeros de trabajo que muestren un trato humanizado. Esta línea dedicada a mejorar las relaciones interpersonales y a fortalecer la imagen institucional dedicada al conocimiento de la labor y los límites de su competencia; así como el uso de un lenguaje claro y respetuoso, que contribuya a espacios y relaciones hospitalarias saludables y humanizadas.

LOGO DE HUMANIZACION

El logo de Humanización representado en un corazón; sostenido por el equipo de salud asistencial, administrativo, de apoyo, y los pacientes; simboliza los sentimientos de los seres humanos que forman parte de la Institución y sus valores basados en el amor, el respeto, la misericordia, la piedad y nos recuerda que todos somos parte de la Humanización y nuestra labor le aporta a ella.



 <h2>COMITÉ DE HUMANIZACION</h2>	 <h2>LEMA DE HUMANIZACION</h2>
<p>Resolución 000823 del 2021</p> <p>OBJETIVO DEL COMITE</p> <p>Promover, sensibilizar y fortalecer la cultura de humanización en los colaboradores y usuarios pacientes, familiares y/o cuidadores en todos los procesos de atención en salud de la ESE HUEM</p> 	<p>“ESE HUEM DÍA A DÍA MÁS HUMANO”</p> <p>El lema que identifica la humanización en la Institución, pretende motivar y recordar a todas las personas que hacen parte del equipo de funcionarios; a que su actuar, este de acuerdo al compromiso que enmarca la política de Humanización.</p>
	 <p>ESE HUEM <i>Día a día mas humano</i></p> 

Anexo 9. Cartelera principios de la humanización





10 Principios de una atención humanizada


¡Recuerda!


Humanizar es comprender al otro en su totalidad. Y esto sólo es posible si caminamos hacia el encuentro del ser humano desde lo más profundo: escuchando, conociendo, reconociendo sus problemas, sus esperanzas, sus dificultades y su historia.


<p>1</p> <p>Procura en cada atención ofrecer una esperanza</p>	<p>2</p> <p>La mejor actitud: escuchar y mirar a quien se le brinda un servicio</p>	<p>3</p> <p>Haz siempre tu mayor y mejor esfuerzo</p>
<p>4</p> <p>Nadie es más ni es menos, todos somos importantes</p>	<p>5</p> <p>Solidaridad ante situaciones difíciles con el usuario y su familia</p>	<p>6</p> <p>Servir con alegría y gentileza</p>
<p>7</p> <p>Compasión hacia la persona que sufre</p>	<p>8</p> <p>Respetar a los demás y ellos nos respetarán</p>	<p>9</p> <p>Practicar la paciencia y la tolerancia</p>
<p>10</p> <p>Servir es la oportunidad de ayudar</p>		

"Permite que el que llegue a tus manos se vaya mejor y más feliz que cuando llegó" -Madre Teresa de Calcuta

Anexo 10. Listas de asistencia a prácticas


		FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA		Código FO-DC-08/V0
				Página 1
CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS				
NOMBRE DEL ESTUDIANTE Laudy Estefany Molina Gomez		INSTITUCIÓN/ SERVICIO Urgencia Adulto y Pediatría ESE HUEM		
ASIGNATURA Pasantías		CÓDIGO ESTUDIANTE 1800978		SEMESTRE ACADÉMICO Semana 1.
DOCENTE Gloria Omaira Bautista Espinel				
FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA REFERENTE
19-04-22 7-12 AM Mañana	Inducción y presentación al servicio	Inducción y presentación		<i>[Signature]</i>
19-04-22 2-6 pm Tarde	-encuestas de satisfacción -y sensibilización de Humanización	Se realizó 50 encuestas de satisfacción al usuario - se capacita a 20 personas en la sensibilización de Humanización		<i>[Signature]</i>
20-04-22 7-12 AM Mañana	-Sensibilización de Humanización - encuesta de satisfacción	- se capacita 30 personas en la sensibilización de Humanización - se aplico 50 encuesta de satisf.		<i>[Signature]</i>
20-04-22 2-6 pm Tarde	- Aplicación de encuesta de satisfacción.	- se aplico 50 encuesta de satisfacción.		<i>[Signature]</i>
21-04-22 7-12 AM Mañana	- elaboración del cuestionario de Humanización - sensibilización de Humanización	- revisión del cuestionario de Humanización - se capacitó 35 personas en la H.H.		<i>[Signature]</i>
Elaborado por: GLORIA ZAMBRANO PLATA Fecha: 27-1-2018		Revisado por: MONICA PENALIZA GARCIA Fecha: 2-11-2018		Aprobado por: MARIA MERCEDES RAMIREZ ORDONEZ Fecha: 12-11-2018

		FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA		Código FO-DC-08/V0
				Página 1
CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS				
NOMBRE DEL ESTUDIANTE Laudy Estefany Molina Gomez		INSTITUCIÓN/ SERVICIO Urgencia Adulto y Pediatría ESE HUEM		
ASIGNATURA Pasantías		CÓDIGO ESTUDIANTE 1800978		SEMESTRE ACADÉMICO
DOCENTE Gloria Omaira Bautista Espinel				
FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA REFERENTE
21-04-22 2-6 pm Tarde	cuestionario de Humanización	aprobación del cuestionario de Humanización		<i>[Signature]</i>
22-04-22 7-12 AM Mañana	Aplica encuesta de satisfacción	se aplico 50 encuesta de satisfacción		<i>[Signature]</i>
22-04-22 2-6 pm Tarde	- Aplicación del cuestionario de Humanización	Se aplico 10 cuestionario de Humanización al personal de enfermería.		<i>[Signature]</i>
23-04-22 7-12 AM Mañana	- aplicación del cuestionario de Humanización	se aplico 10 cuestionario de Humanización personal de enfermería.		<i>[Signature]</i>
Elaborado por: GLORIA ZAMBRANO PLATA Fecha: 11-1-2018		Revisado por: MONICA PENALIZA GARCIA Fecha: 12-11-2018		Aprobado por: MARIA MERCEDES RAMIREZ ORDONEZ Fecha: 12-11-2018

		FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA		Código	FO-DC-08/V0
				Página	1
CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS					
NOMBRE DEL ESTUDIANTE		Laudy Estefany Molina Gomez		CÓDIGO ESTUDIANTE 1800978	
INSTITUCIÓN/ SERVICIO		Urgencia Adulto y Pediátrica ESE HUEM		SEMESTRE ACADÉMICO	
ASIGNATURA		Pasantías		Semana 2.	
DOCENTE		Gloria Omaira Bautista Espinel			

FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA REFERENTE
25-04-22 7-12 Am Mañana	- Aplicar encuesta de satisfacción - sensibilización de Humanización a usuarios.	- Se aplico 50 encuesta de satisfacción - se educó a 20 pacientes en la sensibilización de Humanización		<i>[Firma]</i>
25-04-22 2-6 pm Tarde	- Aplicación del cuestionario de Humanización al personal de enfermería.	- Se aplico 28 cuestionario de Humanización al personal de enfermería.		<i>[Firma]</i>
26-04-22 7-12 Am Mañana	- Aplicar encuesta de satisfacción - sensibilización de Humanización a usuarios.	- Se aplico 50 encuesta de satisfacción - se educó a 70 usuarios de sensibilización de Humanización		<i>[Firma]</i>
26-04-22 2-6 pm Tarde	- Aplicación del cuestionario de Humanización al personal de enfermería.	- Se aplico 26 cuestionario de Humanización al personal de enfermería.		<i>[Firma]</i>
27-04-22 7-1 pm Mañana	- Sensibilización de Humanización a usuarios por un momento - aplicación del cuestionario de Humanización al personal de enfermería.	- se educó 19 usuarios sobre la sensibilización de Humanización a usuarios por un momento. - se aplico 20 cuestionario de Humanización al personal de enfermería.		<i>[Firma]</i>

Elaboró	MONICA ZAMBRANO PICATA	Revisó	MONICA PENALOZA GARCIA	Aprobó	MARIA MERCEDES RAMIREZ ORDONIZ
Fecha	27-12-2019	Fecha	28-12-2019	Fecha	12-12-2019


		FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA		Código	FO-DC-08/V0
				Página	1
CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS					
NOMBRE DEL ESTUDIANTE		Laudy Estefany Molina Gomez		CÓDIGO ESTUDIANTE 1800978	
INSTITUCIÓN/ SERVICIO		Urgencia Adulto y Pediátrica ESE HUEM		SEMESTRE ACADÉMICO	
ASIGNATURA		Pasantías			
DOCENTE		Gloria Omaira Bautista Espinel			

FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA REFERENTE
28-04-22 7-1 pm Mañana	- Informar de pasantías a usuarios - Aplicación del cuestionario de Humanización - Aplicación de encuesta de satisfacción	- Se aplico encuesta a pasantías - se aplico 28 cuestionario de Humanización al personal de enfermería - se aplico 50 encuesta de satisfacción		<i>[Firma]</i>
29-04-22 7-1 pm mañana	- Aplicación del cuestionario de Humanización al personal de enfermería - sensibilización de Humanización	- se educó a 10 usuarios sobre la sensibilización de Humanización - se aplico 28 cuestionario de Humanización al personal de enfermería		<i>[Firma]</i>
30-04-22 7-1 pm mañana	- Tabulación del cuestionario de Humanización	- Se tabulo los 10 preguntas que corresponden al cuestionario de Humanización.		<i>[Firma]</i>

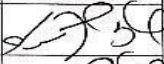
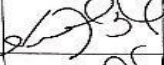

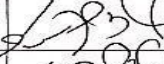

Elaboró	GLORIA ZAMBRANO PICATA	Revisó	MONICA PENALOZA GARCIA	Aprobó	MARIA MERCEDES RAMIREZ ORDONIZ
Fecha	27-12-2019	Fecha	28-12-2019	Fecha	12-12-2019

	FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA		Código	FO-DC-08/V0
			Página	1
CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS				
NOMBRE DEL ESTUDIANTE		Laudy Estefany Molina Gomez		
INSTITUCIÓN/ SERVICIO		Urgencia Adulto y Pediátrica ESE HUEM	CÓDIGO ESTUDIANTE	1800978
ASIGNATURA		Pasantías	SEMESTRE ACADÉMICO	
DOCENTE		Gloria Omaira Bautista Espinel <i>Semana 3</i>		
FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA REFERENTE
02-05-22 7-12 am Mañana	-Elaboración de la segunda actividad del Anep. - sensibilización de Humanización - encuestas de satisfacción.	- Revisión de las presentaciones de Humanización - se educó a 10 usuarios del servicio de Urgencia - se aplicó 20 encuestas de satisfacción.		<i>[Signature]</i>
02-05-22 2-6 pm Tarde	- Elaboración de la tercera de la segunda actividad	- elaboración de la presentación de Power point y entrega a la docente de Humanización		<i>[Signature]</i>
03-05-22 7-12 am mañana	- sensibilización de Humanización - encuestas de satisfacción	- se educó a 10 usuarios de servicio de urgencia - se aplicó 40 encuestas.		<i>[Signature]</i>
03-05-22 2-5 pm Tarde.	- Presentación de las actividades planteadas	- revisión de la presentación de Power point y entrega de Humanización		<i>[Signature]</i>
04-05-22 7-1 pm mañana.	- Intervención de POP. - encuestas de satisfacción - sensibilización de Humanización	- se realizó intervención por POP de Humanización - se realizó 40 encuestas - se educó a 20 usuarios.		<i>[Signature]</i>
Elabora: GLORIA ZAMBRANO PLATA Fecha: 27-1-2010		Revisa: MONICA PENALVOZA GARCIA Fecha: 27-1-2010	Aprueba: MARTA MERCEDES RAMIREZ ORDONEZ Fecha: 12-11-2010	


	FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA		Código	FO-DC-08/V0
			Página	1
CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS				
NOMBRE DEL ESTUDIANTE		Laudy Estefany Molina Gomez		
INSTITUCIÓN/ SERVICIO		Urgencia Adulto y Pediátrica ESE HUEM	CÓDIGO ESTUDIANTE	1800978
ASIGNATURA		Pasantías	SEMESTRE ACADÉMICO	
DOCENTE		Gloria Omaira Bautista Espinel <i>Semana 3</i>		
FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA REFERENTE
05-05-22 7-1 pm mañana	- Presentación de las actividades planteadas a la docente de H. - satisfacción de usuarios - sensibilización de Humanización	- Apoyamos de las actividades planteadas - se educó a 20 personas de Urgencia - se aplicó 20 encuestas de satisfacción.		<i>[Signature]</i>
06-05-22 7-1 pm mañana.	- Socialización de intervención de Humanización - sensibilización de Humanización a usuarios - Atención de encuestas	- se socializó la intervención de Humanización por docente - se educó a 10 usuarios del servicio de Urgencia - se aplicó 20 encuestas de satisfacción.		<i>[Signature]</i>
Elabora: GLORIA ZAMBRANO PLATA Fecha: 27-1-2010		Revisa: MONICA PENALVOZA GARCIA Fecha: 27-1-2010	Aprueba: MARTA MERCEDES RAMIREZ ORDONEZ Fecha: 12-11-2010	

	FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA	Código	FO-DC-08/V0
		Página	1

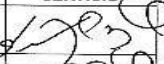
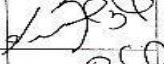
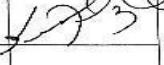
CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS			
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	Laudy Estefany Molina Gomez		
INSTITUCIÓN/ SERVICIO	Urgencia Adulto y Pediatría	CÓDIGO ESTUDIANTE	1800978
ASIGNATURA	Pasantías	SEMESTRE ACADÉMICO	
DOCENTE	Gloria Omarla Bautista Espinel	Semana 4.	

FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA JEFE DE SERVICIO
09-05-22 Mañana	- Actividad del servicio - Actividad de la practica	- Sensibilización de Humanización a usuarios de urgencias. - encuesta de satisfacción - Taller vivencial "Humanización"		
09-05-22 Tarde	- Actividad de la Practica	- Taller vivencial "Humanización"		
10-05-22 Mañana	- Actividad del servicio	- Sensibilización de Humanización a usuarios de urgencias de urgencias de satisfacción - encuesta de Satisfacción		
10-05-22 Tarde	- Actividad de la Practica	- Taller vivencial "Humanización"		
11-05-22	- Actividad del servicio - Actividad de la practica	- Sensibilización de Humanización a usuarios de urgencias de satisfacción - encuesta de satisfacción - Taller vivencial "Humanización"		

Escribió GLORIA ZAMBRANO PLATA Fecha 27-1-2010	Revisó MÓNICA PENALOZA GARCÍA Fecha 28-1-2010	Aprobó MARÍA MERCEDES RAMÍREZ ORDÓÑEZ Fecha 12-11-2010
--	---	--

	FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA	Código	FO-DC-08/V0
		Página	1

CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS			
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	Laudy Estefany Molina Gomez		
INSTITUCIÓN/ SERVICIO	Urgencia Adulto y Pediatría	CÓDIGO ESTUDIANTE	1800978
ASIGNATURA	Pasantías	SEMESTRE ACADÉMICO	
DOCENTE	Gloria Omarla Bautista Espinel	Semana 4.	

FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA JEFE DE SERVICIO
12-05-22	- Actividad del servicio - Actividad de la practica	- Sensibilización de Humanización a usuarios. - Taller vivencial "Humanización"		
13-05-22	- Actividad de la Practica	- Taller vivencial "Humanización" - Entrega de la cartelería de los valores Humanistas		
14-05-22	- Actividad de la Practica.	- Taller vivencial "Humanización"		

Escribió GLORIA ZAMBRANO PLATA Fecha 27-1-2010	Revisó MÓNICA PENALOZA GARCÍA Fecha 28-1-2010	Aprobó MARÍA MERCEDES RAMÍREZ ORDÓÑEZ Fecha 12-11-2010
--	---	--

	FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA	Código Página	FO-DC-08/V0 1	
CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS				
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	Laudy Estefany Molina Gómez		CÓDIGO ESTUDIANTE	1800978
INSTITUCIÓN/ SERVICIO	Urgencia Adulto y Pediátrica ESE HUEM		SEMESTRE ACADÉMICO	1800978
ASIGNATURA	Pasantías		Semana 5	
DOCENTE	Gloria Omaira Bautista Espinel			

FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA REFERENTE
16-05-22 7-12 am Mañana	- Actividad del servicio	- Sensibilización de usuarios - Encuestas de Satisfacción		
16-05-22 2-8 pm Tarde	- Actividad de la practica	- Desarrollo de las disposiciones de adm. med. - entrega de la carta de presentación		
17-05-22 7-12 am Mañana	- Actividad del servicio	- Sensibilización de usuarios - Encuestas de Satisfacción		
17-05-22 2-5 pm Tarde	- Actividad de la Practica	- Planificación del volante de deudas y cobros de los usuarios.		
18-05-22 7-1 pm	- Actividad del servicio - Actividad Practica.	Sensibilización a usuarios: - Encuestas de Satisfacción - Socialización de información PPO - Planificación de actividades Practica		

Elabora GLORIA ZAMBRANO PLATA Fecha 27-E-2019	Revisa MÓNICA PENALOZA GARCÍA Fecha 2-E-2019	Aprueba MARIA MERCEDES RAMIREZ ORDÓÑEZ Fecha 11-E-2019
---	--	--

	FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA	Código Página	FO-DC-08/V0 1	
CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS				
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	Laudy Estefany Molina Gómez		CÓDIGO ESTUDIANTE	1800978
INSTITUCIÓN/ SERVICIO	Urgencia Adulto y Pediátrica ESE HUEM		SEMESTRE ACADÉMICO	1800978
ASIGNATURA	Pasantías		Semana 5.	
DOCENTE	Gloria Omaira Bautista Espinel			

FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA REFERENTE
19-05-22 7-1 pm	- Actividad del servicio - Actividad de la practica	- Tallas de Homoneización. - Planificación de actividades de la practica		
20-05-22 7-1 pm	- Actividad del Servicio - Actividad de la practica	- Planificación de las actividades de la practica. - Encuesta de Satisfacción		
21-05-22 7-1 pm	- Actividad de la practica - Actividad del servicio	- Apoye de las actividades planteadas por la semana.		

Elabora GLORIA ZAMBRANO PLATA Fecha 27-E-2019	Revisa MÓNICA PENALOZA GARCÍA Fecha 2-E-2019	Aprueba MARIA MERCEDES RAMIREZ ORDÓÑEZ Fecha 11-E-2019
---	--	--

	FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA		Código	FO-DC-08/V0
			Página	1
CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS				
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	Laudy Estefany Molina Gómez		CÓDIGO ESTUDIANTE	1800978
INSTITUCIÓN/ SERVICIO	Urgencia Adulto y Pediátrica ESE HUEM		SEMESTRE ACADÉMICO	
ASIGNATURA	Pasantías		Semana 6.	
DOCENTE	Gloria Omaira Bautista Espinel			
FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA REFERENTE
23-05-22 Mañana	Actividad de la Práctica	- Aplicación de la actividad. dispositivos de auto-medicación		
23-05-22 Tarde	Actividad del Servicio	- Taller humanístico y de comunicación asertiva. Urg. Adulto.		
24-05-22 mañana	Actividad del Servicio	- Taller humanístico y de comunicación asertiva. Urg. Adulto. módulo G.S y mod. G.S		
24-05-22 Tarde	Actividad de la Práctica	- aplicación de la actividad derechos y deberes de los usuarios		
25-05-22	Actividad del Servicio - Actividad de la práctica	- Taller humanístico y de comunicación asertiva. Urg. Adulto. Urg. Adulto. - Aplicación de la corte gástrica		
Elaboró GLORIA ZAMBRANO PLATA Fecha 27-I-2019		Revisó MÓNICA PENALLOZA GARCÍA Fecha 2-II-2019	Aprobó MARÍA MERCEDES RAMÍREZ ORDÓÑEZ Fecha 12-II-2019	

	FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA		Código	FO-DC-08/V0
			Página	1
CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS				
NOMBRE DEL ESTUDIANTE	Laudy Estefany Molina Gómez		CÓDIGO ESTUDIANTE	1800978
INSTITUCIÓN/ SERVICIO	Urgencia Adulto y Pediátrica ESE HUEM		SEMESTRE ACADÉMICO	
ASIGNATURA	Pasantías		Semana 6.	
DOCENTE	Gloria Omaira Bautista Espinel			
FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA REFERENTE
26-05-22	- Actividad del servicio - Actividad de la Práctica	- Taller humanístico y de comunicación asertiva, 2º módulo. - Aplicación de la actividad derechos		
27-05-22	Actividad del Servicio - Actividad de la práctica.	- Taller humanístico y comunicación asertiva módulo G.S y mod. G.S - Aplicación de la actividad Administración de medicamentos		
28-05-22	- Actividad de la Práctica.	- Ajustes del objetivo 3 planteados para la Semana 6.		
Elaboró GLORIA ZAMBRANO PLATA Fecha 27-I-2019		Revisó MÓNICA PENALLOZA GARCÍA Fecha 2-II-2019	Aprobó MARÍA MERCEDES RAMÍREZ ORDÓÑEZ Fecha 12-II-2019	

	FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA		Código	FO-DC-08/V0
			Página	1
CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS				
NOMBRE DEL ESTUDIANTE		Laudy Estefany Molina Gomez		
INSTITUCIÓN/ SERVICIO		Urgencia Adulto y Pediatría		
ASIGNATURA		CÓDIGO ESTUDIANTE		1800978
DOCENTE		SEMESTRE ACADÉMICO		Semana 7
		Gloria Omaira Bautista Espinel		
FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA JEFE DE SERVICIO
31-05-22	- Actividad del servicio - Actividad de la practica.	- Taller humanístico y comunicación asistencial. - desarrollo del objetivo 4.		
01-06-22	- Actividad del servicio - Actividad de la practica.	- Taller humanístico y comunicación asistencial. - aplicación de la actividad 1 y 2 del objetivo 4.		
02-06-22	- Actividad del servicio - Actividad de la practica.	- Sensibilización de humanización - aplicación de la actividad 3 del objetivo 4.		
03-06-22	- Actividad de la practica.	- Aplicación de la actividad 2 y 3 del objetivo 4.		
04-06-22	- Actividad de la practica.	- Aplicación de la actividad 1 y 2 del objetivo 4.		
Elabora		Revisó	Aprobó	
GLORIA ZAMBRANO PLATA		MONICA PENALOZA GARCIA	MARIA MERCEDES RAMIREZ ORDONEZ	
Fecha 27-1-2018		Fecha 02-11-2019	Fecha 02-11-2019	

	FORMATO CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA		Código	FO-DC-08/V0
			Página	1
CONTROL ASISTENCIA A PRÁCTICA-PASANTÍAS				
NOMBRE DEL ESTUDIANTE		Laudy Estefany Molina Gomez		
INSTITUCIÓN/ SERVICIO		Urgencia Adulto y Pediatría ESE HUEM		
ASIGNATURA		CÓDIGO ESTUDIANTE		1800978
DOCENTE		SEMESTRE ACADÉMICO		Semana B.
		Gloria Omaira Bautista Espinel		
FECHA	ACTIVIDAD PROGRAMADA	ACTIVIDAD REALIZADA	OBSERVACIONES	FIRMA REFERENTE
6-06-22	Actividad del servicio Actividad de la practica.	- sensibilización de humanización en usuarios. - aplicación de la actividad 1 del objetivo 4.		
7-06-22	Actividad del servicio Actividad de la practica.	- sensibilización de humanización en usuarios. - aplicación de post de costumbre de humanización.		
8-06-22	Actividad de la practica. Actividad del servicio.	- Sensibilización de humanización en usuarios. - aplicación de post de humanización. - debate del informe.		
9-06-22	Actividad de la practica y Actividad del servicio.	- sensibilización de humanización en usuarios. - aplicación del informe final.		
Elabora		Revisó	Aprobó	
GLORIA ZAMBRANO PLATA		MONICA PENALOZA GARCIA	MARIA MERCEDES RAMIREZ ORDONEZ	
Fecha 07-1-2018		Fecha 02-11-2019	Fecha 02-11-2019	