

# A B C de la Humanización

## Atención Humanizada en Salud



Guía para la



# Vitrina de conocimiento

de humanización en salud



## Autores de la vitrina del conocimiento ABC de la Humanización

### + Sandra Patricia Ortiz Martínez

Psicóloga. Maestrante de psicoterapia-Terapias de tercera generación.

### + Ana Lorena Niño Téllez

Profesional en Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística. Especialista en Innovación educativa, Coordinadora de la Biblioteca Virtual de Salud en Colombia.

## Agradecimientos:

### + Recuperación y búsqueda de información:

#### Luisa Fernanda Torres Arévalo

Psicóloga. Maestrante en psicología clínica y de la salud y Maestrante en psicoterapia cognitivo conductual.

### + Diana Marcela Castellanos Pérez

Jefe de enfermería. Magister en Salud Pública.

### + Laura Catalina Bohórquez

Coordinadora centro de atención amable y seguro  
Sociedad de Cirugía de Bogotá- Hospital de San José

## Diseño Vitrina

### + Ana Lorena Niño Téllez

Profesional en Ciencia de la Información y la Documentación, Bibliotecología y Archivística. Especialista en Innovación educativa, Coordinadora de la Biblioteca Virtual de Salud en Colombia.



## 1. Introducción:

La humanización en salud invita a la creatividad y la transformación para cultivar y aprender nuevamente a relacionarnos como seres sociales sin perder el contacto humano, creando una forma de comunicarnos y de comportarnos similar al arte, partiendo desde el ser y viajando en los procesos de atención destacando la empatía, la compasión, y la conexión humana en el ámbito de la salud, es decir es un proceso de transformación.

La humanización en salud hace referencia a la personalización de la atención, desde el abordaje integral del ser humano mediante un enfoque holístico, donde la búsqueda del bienestar propio y de los demás prime en todas las acciones.

Es decir, que "Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización. Por ello es de gran importancia tener en cuenta la preparación de los profesionales en salud para la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios, que debe realizarse en el contexto de la ética y los valores, de este modo se pretende atender al paciente y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social. Es de gran importancia que las instituciones prestadoras de servicios de salud, las universidades y organizaciones que forman profesionales en salud, implementen capacitaciones en humanización y que dichas temáticas sean fundamentales en la atención y formación del personal". (ICONTEC HUMANIZACIÓN EN SALUD).

De igual forma, se debe tener en cuenta que la gestión de la humanización de los servicios inicia desde la alta dirección de las instituciones

de salud, quienes a través de la plataforma estratégica generan la política, lineamientos y directrices con la participación de todas las instancias institucionales. Siendo necesario 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 y desde la gerencia del talento humano propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento. (Humanización de la Salud – ICONTEC).

Es así, que dicha transformación debe iniciar desde el talento humano y el personal de salud, garantizando las condiciones adecuadas en términos laborales y en cuanto al trato humano que las personas merecen para dar garantía a la dignidad, adicional los procesos de formación y capacitación también son importantes para generar estrategias adecuadas a la hora de relacionarse y brindar una atención en salud de calidad a los pacientes, familias o cuidadores que asisten a una institución de salud.

Así mismo, la humanización en salud significa mucho más que ser cordial. Implica minimizar la tendencia de tratar al enfermo como a un objeto, una enfermedad o unos síntomas concretos. El cuidado humanizado requiere considerar a los pacientes como personas. Supone abandonar las relaciones funcionales para convertirlas en relaciones personales.

Humanizar la salud no es tanto un proceso de estructuras y mecanismos. Es una cuestión de actitudes. Un sistema de salud humanizado significa tener organizaciones al servicio de la persona; pensado y concebido para las personas, especialmente cuando se toma conciencia de la vulnerabilidad ajena y la necesidad de ayuda a los pacientes, lo que implica tener un compromiso claro desde los órganos directivos. (Simbiotia.com).

## 2. Esquema de la vitrina



### ABC DE LA HUMANIZACIÓN

1. Historia de la humanización.
2. Cerebro y humanización.

1

MÓDULO

MÓDULO

2

### ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA

1. Modelos de atención centrada en la persona.
2. Parto Humanizado.
3. Enfoques de atención.



### CUIDADO DE LA SALUD MENTAL PARA LA ATENCIÓN HUMANIZADA

1. Manejo de situaciones difíciles
2. Autocuidado para Profesionales de la salud.

3

MÓDULO

MÓDULO

4

### HUMANIZACIÓN COMO EJE DE ACREDITACIÓN

1. Acreditación.
2. Estándares de Acreditación.



### HERRAMIENTAS PARA BRINDAR ATENCIÓN HUMANIZADA

1. Recursos.
2. Multimedia.
3. Cursos.
4. Normatividad.

5

MÓDULO



### 3. Contenido

#### 3.1. Humanización:

"Cuando se habla de humanizar la atención en salud, se hace referencia en principio, a todas aquellas acciones que hacen más humano al hombre, y por ello las instituciones hospitalarias como subsistemas sociales, cumplen la función de socializar a los individuos con pautas, normas establecidas, adaptándose e integrándose al sistema, de esta forma el cuidado holístico se ve dificultado por las múltiples tareas delegadas de tipo biomédico, quedando relegadas acciones como la comunicación eficaz y el interactuar con el paciente y su familia. En la humanización de la atención en salud es fundamental que todos los profesionales orienten su conocimiento al servicio de los demás, situando en primer lugar la sensibilidad y la ética en el acto del cuidado, resaltando la dignidad humana y ofreciendo una óptima atención, comunicación e información a los usuarios, pacientes, familias y otros profesionales involucrados en el sistema". (Pg 17)

#### 3.2. Atención centrada en la persona

Este es un enfoque que permite orientar la buena praxis profesional y mejorar los procesos de atención con calidad, en donde se busca priorizar el cuidado de la persona partiendo desde sus necesidades, garantizando sus derechos, respetando su opinión y preferencias en el proceso de atención. Por lo cual, este enfoque contribuye en la mejora del paciente teniendo un enfoque integral logrando la participación activa del paciente, mediante una comunicación abierta y personalización del tratamiento y a su vez beneficia a los profesionales de salud como lo vemos en el siguiente esquema:



#### Atención centrada en la persona

Coloca al paciente en el centro del proceso de cuidado, reconociendo su autonomía y capacidad para tomar decisiones sobre su propia salud.



Se enfoca en comprender y atender las necesidades físicas, emocionales, sociales y espirituales de cada paciente, reconociendo su individualidad

#### Beneficios para los pacientes y sus familias

- ✓ Mejora la satisfacción y la experiencia del paciente.
- ✓ Fomenta la confianza y la colaboración en el proceso de cuidado.
- ✓ Promueve una recuperación más rápida y efectiva.



Fomentamos una comunicación clara y cercana, creando un ambiente de confianza y respeto mutuo para mejorar la experiencia del cuidado.

#### Beneficios para el personal de la salud.

- ✓ Reduce el estrés y el desgaste profesional.
- ✓ Mejora la comunicación y el trabajo en equipo.
- ✓ Fomenta un ambiente laboral más positivo y gratificante.





### 3.3. Cuidado de la salud mental para la atención humanizada.

Es importante resaltar la necesidad de que los profesionales desarrollen habilidades para gestionar sus emociones, como es el autocontrol, la empatía y la comunicación efectiva. Ya que, el manejo adecuado de las emociones no solo beneficia a los pacientes, sino que también contribuye al crecimiento personal y profesional del personal de salud. Por esta razón, en este módulo se encuentran herramientas para el autocuidado de la salud mental centrándose en teoría y la práctica las cuales ayudan a Prevenir el síndrome de Burnout, el cual "es un estado de agotamiento emocional, físico y mental causado por el estrés laboral crónico, especialmente prevalente entre los profesionales de la salud". Durán, A., Prieto, M., & García. (2018).

### 3.4. Humanización como eje de acreditación.

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, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en una comunidad sana e informada de sus derechos y deberes, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con respeto y enfrentar el final de la vida con dignidad. (Ministerio de Salud y Protección Social 2016).

Así mismo en Colombia, a través del Decreto 1011 de 2007 establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el cual define la calidad como "la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a

través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios", haciendo uso de atributos como los de accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad.

### 3.5. Herramientas para brindar atención humanizada.

Este módulo está diseñado para ofrecer a los profesionales de salud una variedad de recursos prácticos que promuevan una atención centrada en la dignidad y el respeto hacia el paciente. Entendiendo que "una atención humanizada es aquella que brinda un trato digno y respetuoso que garantice los derechos a través de atención de cuidado pertinente, ético y seguro, que promueva una cultura centrada en la buena comunicación e información, sin discriminación y con predominio de un enfoque diferencial". (SCSSS- Secretaría Distrital de Salud, 2020 2021). Por ello, también se encuentra material multimedia de cursos de capacitación que permitirán fortalecer los conocimientos y habilidades necesarias para mejorar la experiencia del paciente, fomentando el aprendizaje continuo sobre los diferentes temas trabajados en la humanización de la salud.





## Glosario



**Atención humanizada:** "Una atención humanizada es aquella que brinda un trato digno y respetuoso que garantice los derechos a través de atención de cuidado pertinente, ético y seguro, que promueva una cultura centrada en la buena comunicación e información, sin discriminación y con predominio de un enfoque diferencial". (SCSSS- Secretaría Distrital de Salud, 2020-2021).



**Atención centrada en la persona:** Implica reconocer la singularidad y unicidad de la persona y fijar la mirada en sus capacidades frente a aquello que la hace dependiente, apoyando su autodeterminación, respetar siempre que se pueda sus decisiones, preferencias y opciones personales, "adaptar el centro a las personas y no las personas al centro" resultan elementos clave. (Bermejo José Carlos, 2019).



**Atención Centrada en la Persona:** Modelo de cuidado que pone al paciente en el centro del proceso asistencial, respetando su dignidad, autonomía, y preferencias, y adaptando la atención a sus necesidades individuales.



**Atención segura:** "Aquella que incorpora la mejor evidencia clínica disponible en el proceso de toma de decisiones, con el propósito de maximizar los resultados y de minimizar los riesgos". (Secretaría de salud).

**Bioética:** Rama de la ética que se ocupa de los principios morales aplicados en la biomedicina y las ciencias de la vida, incluyendo la toma de decisiones en la atención médica que afecta a la vida y la dignidad humana.



**Duelo:** El duelo conlleva un conjunto de respuestas saludables y adaptativas, dependiendo de los tipos de pérdidas como aspectos de sí mismo (complicaciones en el estado salud, amputación de alguna parte del cuerpo, discapacidad adquirida), Pérdidas emocionales o pérdida de la vida. (Secretaría de salud. P.6. (2020).

**Humanización en salud:** Distingue las condiciones y el sentido de ser humano de 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 (Minsalud, 2021).



**Enfoque Diferencial:** Estrategia que adapta la atención sanitaria a las características particulares de distintos grupos poblacionales, como género, etnia, ciclo vital, y discapacidad, para garantizar un trato equitativo y respetuoso.

**Primeros auxilios psicológicos:** Intervención psicológica en el momento de crisis, puede ser ejecutada por todo personal de salud y no necesariamente por un psicólogo; el objetivo es auxiliar a la persona a dar pasos concretos hacia el afrontamiento de la crisis, noticia, o evento traumático, este soporte incluye el manejo adecuado de los sentimientos, el control de los componentes subjetivos de la situación y comenzar el proceso de afrontamiento del problema la definición es "Técnica de apoyo humanitario para personas que se encuentran en situación de crisis" (Cortés & Figueroa., 2011).



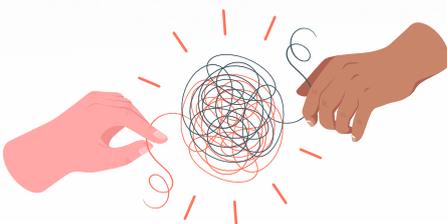
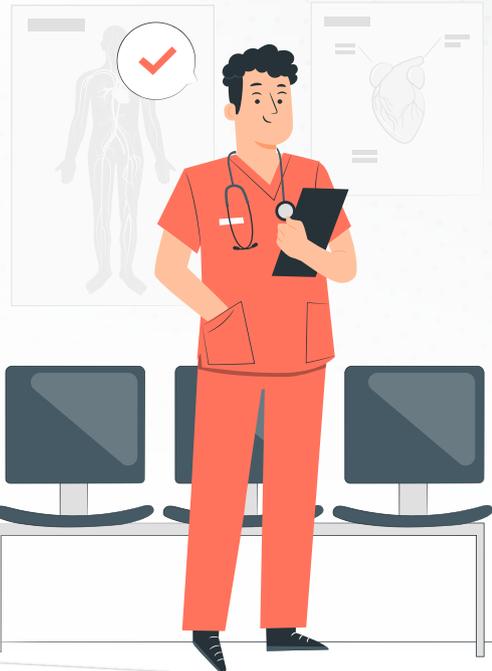
**Manejo del Duelo:** Estrategias y abridados a personas que han experimentado una pérdida significativa, facilitando el proceso de duelo y ayudándoles a afrontar el dolor emocional.



**Personas Agresivas:** Pacientes o individuos que, debido a su estado emocional o circunstancias particulares, exhiben comportamientos de agresividad, requiriendo un manejo cuidadoso y empático por parte del personal de salud.



**Parto Humanizado:** Práctica que promueve un parto en condiciones que respetan la autonomía, intimidad, y bienestar de la madre, garantizando una experiencia positiva y centrada en sus necesidades y deseos.





## Referencias:

Secretaría de salud. (2021) Cartilla humanicemos la atención en salud. Tomado de:  
[http://saludcapital.gov.co/DDS/Documentos\\_I/Cartilla\\_Human\\_aten\\_salud.pdf](http://saludcapital.gov.co/DDS/Documentos_I/Cartilla_Human_aten_salud.pdf)

<https://www.javeriana.edu.co/ins-bioetica/-/profesores-eduardo-diaz>  
Michel Foucault (Buscar)

La humanización de la sanidad a través de la historia: la edad media: (2023p).  
[https://fcs.es/images/publicaciones/ebook/La\\_humanizacion\\_de\\_la\\_sanidad\\_edad\\_media.pdf](https://fcs.es/images/publicaciones/ebook/La_humanizacion_de_la_sanidad_edad_media.pdf)

Cacace, P. J., & Giménez-Lascano, G. (2022). Modelos de atención centrados en la persona: Evolución de conceptos humanizadores de nuestras prácticas. *Revista Mexicana de Medicina Familiar*, 9(2).  
<https://doi.org/10.24875/rmf.21000070> Recuperdo de:  
[https://www.researchgate.net/publication/360877021\\_Modelos\\_de\\_atencion\\_centrados\\_en\\_la\\_persona\\_Evolucion\\_de\\_conceptos\\_humanizadores\\_de\\_nuestras\\_practic](https://www.researchgate.net/publication/360877021_Modelos_de_atencion_centrados_en_la_persona_Evolucion_de_conceptos_humanizadores_de_nuestras_practic)

Martínez, M., Sapag, J. C., Zamorano, P., Muñoz, P., Varela, T., & Téllez, Á. (2022). Contribución de una estrategia de atención centrada en la persona con multimorbilidad al Modelo de Atención Integral de Salud Familiar y Comunitario en Chile. *Revista médica de Chile*, 150(6), 782-787. Recuperado de  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=So034-98872022000600782&lng=en&nrm=iso&tlng=en](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=So034-98872022000600782&lng=en&nrm=iso&tlng=en)

Pascual López, J. A., Gil Pérez, T., Sánchez Sánchez, J. A., & Menárguez Puche, J. F. (2022). ¿Cómo valorar la atención centrada en la persona según los profesionales? Un estudio Delphi. *Atención primaria*, 54(1), 102232.  
<https://doi.org/10.1016/j.aprim.2021.102232>. Recuperado :  
<https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-pdf-So212656721002663>

Cacace, P. J., & Giménez-Lascano, G. (2022). Modelos de atención centrados en la persona: evolución de conceptos humanizadores de nuestras prácticas. *Revista mexicana de medicina familiar*, 9(2), 63-72. Tomado de  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2696-12962022000200063&script=sci\\_arttext](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S2696-12962022000200063&script=sci_arttext)

Castaño, Á. M. H., Escobar, O. J. V., & Ramirez, O. J. G. (2021). Humanización de la atención en salud: análisis del concepto. *Revista ciencia y cuidado*, 18(3), 74-85. Tomado de:  
<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/2791>

Rengifo, V. (2021). Las emociones en enfermería: una mirada desde el cuidado humano. *Revista Arbitrada del CIEG - Centro de Investigación y Estudios Gerenciales*. Barquisimeto, Venezuela. ISSN: 2244-8330. Tomado de  
<https://revista.grupociieg.org/wp-content/uploads/2021/11/Ed.52146-161-Rengifo-Yuli.pdf>

Durán, A., Prieto, M., & García. (2018). Estrategias para disminuir el síndrome de Burnout en personal que labora en Instituciones de salud en Barranquilla. *Cultura, Educación y Sociedad*.  
<https://doi.org/10.17981/cultedusoc.9.1.2018.02>