



POSITIVA
COMPANÍA DE SEGUROS

suma 5.0

educa
comunica y cultura preventiva

VIGILADO SUPERINTENDENCIA FINANCIERA DE COLOMBIA

Plan Nacional de Educación **Multimodal** en SST 2026

Talentos que **hacen país**



Positiva Prevención

GRUPO
BICENTENARIO



HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN DEL SERVICIO Y SEGURIDAD EN LA ATENCIÓN EN HABILITACIÓN PARA EL SECTOR SALUD





Carmen Irene Gómez Díaz



igomez@icontec.net



3163706916

Perfil profesional

Enfermera, Especialista en Administración de Servicios de Salud, Especialista en Gerencia de la Seguridad Social y MBA en Gerencia de Negocios.

Más de 30 años de experiencia en dirección, administración y gestión estratégica de organizaciones del sector salud.

Experta en Calidad y Acreditación en Salud nacional e internacional, gestión financiera, costos, facturación, cartera y transformación organizacional

Experta Técnica ICONTEC en procesos de evaluación, mejoramiento y fortalecimiento de sistemas de gestión para instituciones de salud

Amplia experiencia en implementación y gestión de Sistemas de Información SAP, planeación administrativa y liderazgo de equipos multidisciplinarios.

Docente de posgrado e instructora en auditoría de cuentas médicas, costos de la no calidad y gestión de servicios de salud



Evaluémonos



*¡Dinámica de inicio de la sesión -
reconocimiento de línea base de
Humanización en la atención del
servicio y Seguridad en la
atención en habilitación!*



*Aunque el reto sea
Organizacional, el
verdadero cambio siempre
ocurre a nivel individual*

Lee Hecht Harrison



Humanización de los servicios de salud y Seguridad en la atención en habilitación

Temario

1. Humanización de los servicios de salud

- Generalidades en Humanización
- Antecedentes Normativos de Humanización en Colombia
- Perspectivas de aplicación de la Humanización del servicio
- Pautas para el fortalecimiento de la Humanización en servicios de salud

2. Seguridad en la atención en habilitación

- Seguridad del paciente en el SOGCAS
- Aspectos clave para el desarrollo de la Seguridad del Paciente

3. Reflexiones

1. Humanización de los servicios de salud

Generalidades en Humanización

Empoderar y comprometer a las personas:

Involucrar y empoderar a las personas, se trata de proporcionarles habilidades y los recursos que ellas requieren para articularse y para capacitar, de manera Adecuada a las personas de los servicios de salud

Fortalecer la gobernanza y la rendición de cuentas:

Implica mejorar el dialogo sobre políticas, así como la formulación y evaluación de estas, de común acuerdo con comunidad y otras partes interesadas

Reorientar el modelo de atención:

Aseguramiento frente a la oferta y la demanda de prestación de servicios de salud eficientes, efectivos, oportunos y de calidad, a través de modelos que prioricen la atención primaria y comunitaria

OMS

Coordinar servicios:

Articular la atención en torno a las necesidades y preferencias de las personas en todos los niveles de atención, así como de promover actividades para integrar diferentes proveedores, mediante la creación de redes efectivas entre la salud y otros sectores

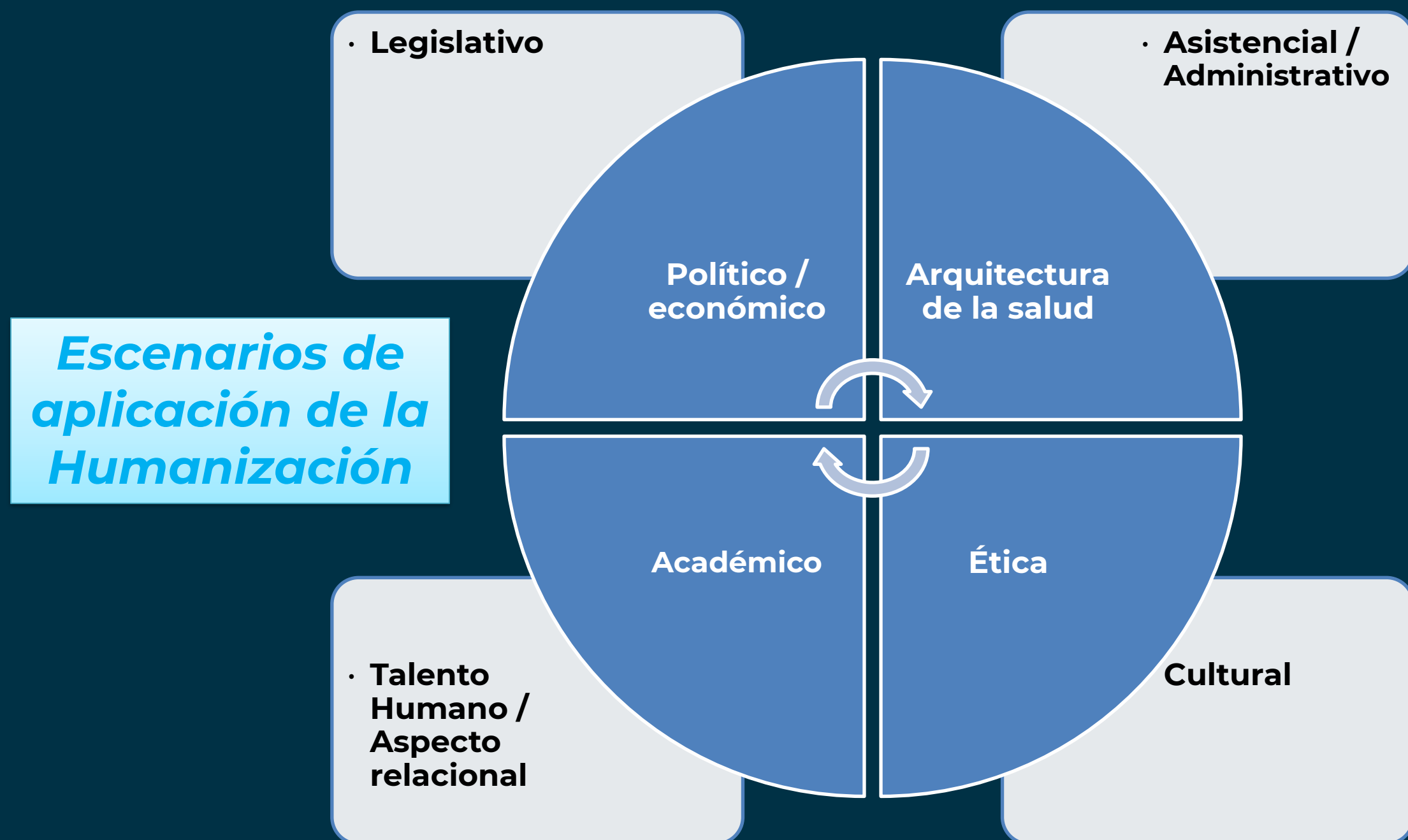
Crear un entorno propicio:

Para que las cuatro estrategias anteriores se conviertan en una realidad operativa, es necesario crear un entorno propicio que reúna a las diferentes partes interesadas y comprometidas en un cambio transformador

Cinco objetivos interdependientes para que la administración en salud se pueda centrar e integrar en el SER.

1. Humanización de los servicios de salud

Generalidades en Humanización



1. Humanización de los servicios de salud

Antecedentes Normativos de Humanización en Colombia

ARTÍCULO 49

La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado.

Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud

Constitución Política de Colombia de 1991



1. Humanización de los servicios de salud

Antecedentes Normativos de Humanización en Colombia

CALIDAD

El Sistema establecerá mecanismos de control a los servicios, para garantizar a los usuarios calidad en la atención oportuna, personalizada, **humanizada**, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.

De acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno, las IPS deben estar acreditadas ante las entidades de vigilancia.

Ley 100 de 1993



1. Humanización de los servicios de salud

Antecedentes Normativos de Humanización en Colombia



1. Humanización de los servicios de salud

Antecedentes Normativos de Humanización en Colombia

Establece redes de servicios por complejidad de servicio de atención

- *Mediante la articulación de IPS y el establecimiento de procesos de referencia contra referencia*

Plan bienal de inversiones públicas en salud

- *Destinadas a infraestructura*
- *Dotación y equipos*

Establecer

- *Procedimientos para la liquidación de instituciones que manejan recursos del sector salud, que sean intervenidas para tal fin.*
- *Mecanismos y estrategias de participación social y promover el **ejercicio pleno de los deberes y derechos** de los ciudadanos en materia de salud.*

Ley 715 de 2001

1. Humanización de los servicios de salud

Antecedentes Normativos de Humanización en Colombia



Decreto 2309 de 2002

1. Humanización de los servicios de salud

Antecedentes Normativos de Humanización en Colombia



CALIDAD

“Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente, de acuerdo con la evidencia técnico-científica, provistos **de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada**”

Decreto 2309 de 2002

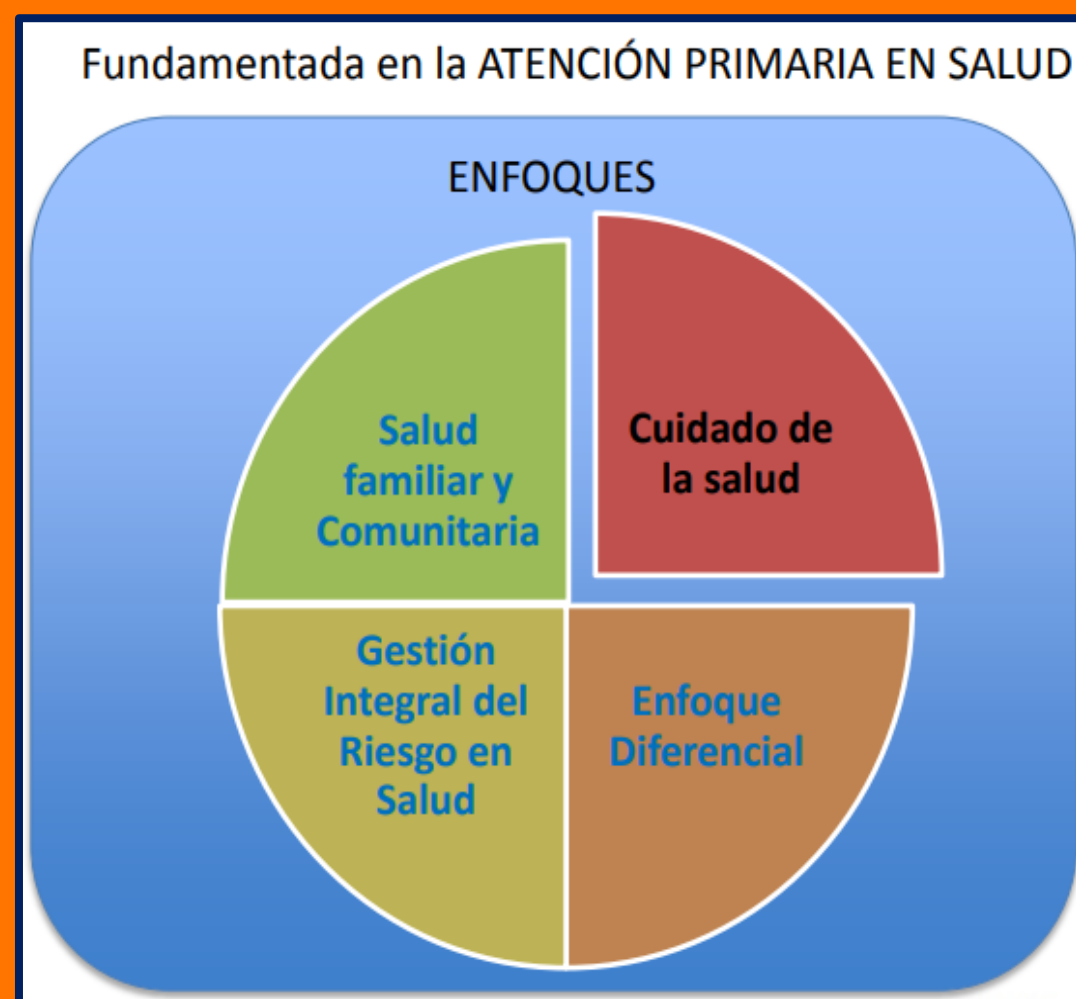
1. Humanización de los servicios de salud

Antecedentes Normativos de Humanización en Colombia



1. Humanización de los servicios de salud

Antecedentes Normativos de Humanización en Colombia



Resolución 429 de 2016



Resolución 2626 de 2019

1. Humanización de los servicios de salud

Antecedentes Normativos de Humanización en Colombia





*Las palabras amables pueden ser
cortas y fáciles de decir, pero sus ecos
son realmente infinitos*

Madre Teresa de Calcutta



1. Humanización de los servicios de salud

Perspectivas de aplicación de la Humanización del servicio



SER, HUMANO

BIEN COMUN

SERVICIO
PUBLICO
ESENCIAL

RESPONSABILIDAD
SOCIAL

CONSTRUCCIÓN
CONTINUA

Pilares Proyecto Política Nacional de Humanización 2022

1. Humanización de los servicios de salud

**Perspectiva Sistema Único de
Acreditación**

**HUMANIZACIÓN DE
LA ATENCIÓN EN
SALUD**

**Garantizar el respeto y la dignidad
del ser humano**



Sistema Único de Acreditación – Resolución 2082 de 2014

1. Humanización de los servicios de salud

**Perspectiva
Acreditación**

Sistema

Único

de



Sistema Único de Acreditación – Resolución 5095 de 2018

1. Humanización de los servicios de salud

**Perspectiva
Acreditación**

Sistema

Único

de

*** Política de
Atención
Humanizada**

implementación de estándares
asistenciales desde un
enfoque de
Humanización**



*** Código de
ética
* Código de
buen gobierno
* Declaración
de los deberes
y derechos**



**Política para
prevenir y
controlar
Comportamientos agresivos
o abusivos**



*** Manejo de
Dolor
* Pacientes
crónicos,
críticos
* Ambiente
Humanizado /
Tecnología**

1. Humanización de los servicios de salud

Perspectiva NTC-ISO 7101:2023



1. Humanización de los servicios de salud

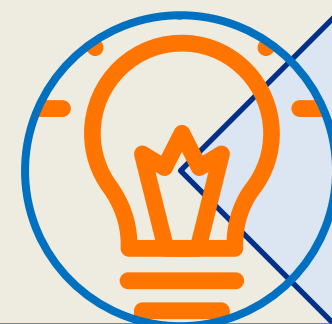
Perspectiva NTC-ISO 7101:2023 – Atención Centrada en las Personas



Enfoque: *de la prestación de asistencia sanitaria*



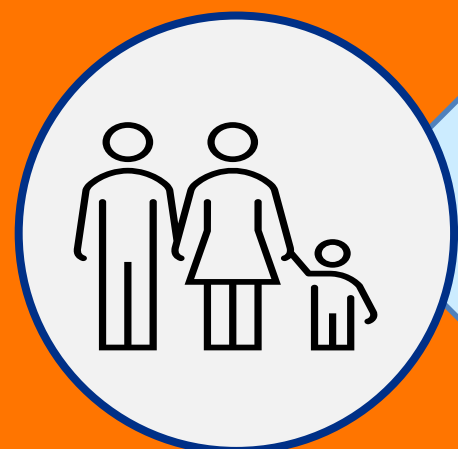
Involucra a: *pacientes – familias - cuidadores - comunidades*



Incorpora: *necesidades, experiencias y preferencias únicas*

1. Humanización de los servicios de salud

Perspectiva NTC-ISO 7101:2023 – Atención Centrada en las Personas



Usuario del Servicio:

Persona o parte interesada que podría recibir o recibe un servicio destinado a esta persona o parte interesada o requerido por ella



Experiencia de Servicio:

Percepciones y respuestas de un usuario de servicios que resultan del uso de un producto, sistema o servicio

Dignidad

*** Reconocimiento por parte de otros del propio valor inherente**

*** Valor y derecho a un trato ético**

Respeto

*** Atención o consideración**

*** Se asocia con el acatamiento que se hace a alguien: incluye atención y cortesía**

*** Es un valor que permite al ser humano reconocer, aceptar, apreciar y valorar las cualidades del prójimo y sus derechos**

1. Humanización de los servicios de salud

Pautas para el fortalecimiento de la Humanización

**Construcción colaborativa de:
Lineamiento Estratégico que orienta a
las personas a la Humanización**



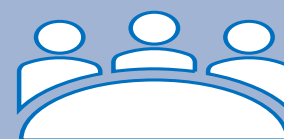
**Definición de: recursos – estrategias –
competencias – responsabilidades –
cronogramas – metodologías – formas de
medición.**

Formulación de Programa



**Despliegue de Política y Programa de
Humanización a todos los niveles de la
Organización**

**Implementación y seguimiento a la ejecución de
Programa de Humanización**



1. Humanización de los servicios de salud

Pautas para el fortalecimiento de la Humanización

Otras Organizaciones
relacionadas con el
proceso de atención

Entidades relacionadas
con la aplicación y
promulgación de normas

Equipos de Salud: Cliente
Interno

Relacionamiento con Partes Interesadas:

Otros Sectores

Paciente - Familia -
Comunidad



1. Humanización de los servicios de salud

Pautas para el fortalecimiento de la Humanización

Fortalecer Mecanismos de Escucha:



**Identificar
necesidades y
expectativas**



**Identificar
Experiencias Previas**



**Gestionar la
Respuesta**



1. Humanización de los servicios de salud

Pautas para el fortalecimiento de la Humanización

Satisfacción del Usuario

Factores que influyen en la satisfacción de los usuarios de servicios de salud

Factores: individuales, familiares y sociales

Experiencia de servicio

Factores del servicio: accesibilidad

Comunicación: cordialidad, trato

Confort: confidencialidad



Los miembros del Equipo de Salud deben comprometerse en la Gestión de Calidad, desarrollada en base al principio enunciado por la OMS sobre el derecho de cada ser humano para lograr “el más alto nivel de salud que sea posible alcanzar”, principio que debe incluirse en las leyes de cada país como responsabilidad legal y ética del Estado y de las organizaciones de salud



Humanización de los servicios de salud y Seguridad en la atención en habilitación

Temario

1. Humanización de los servicios de salud

- Generalidades en Humanización
- Antecedentes Normativos de Humanización en Colombia
- Perspectivas de aplicación de la Humanización del servicio
- Pautas para el fortalecimiento de la Humanización en servicios de salud

2. Seguridad en la atención en habilitación

- Política de Seguridad del Paciente
- Seguridad del paciente en el SOGCAS
- Aspectos clave para el desarrollo de la Seguridad del Paciente

3. Reflexiones

2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Seguridad del paciente en el SOGCAS



2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Política de Seguridad del Paciente

Estimula la participación de los diferentes actores

Transversal a los cuatro componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad

Política de Seguridad del Paciente:

11 de junio de 2008
Ministerio de la Protección Social

Énfasis en difusión, despliegue y generación de conocimiento

Orientada hacia la prestación de servicios de salud más segura



2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Política de Seguridad del Paciente - Objetivos

D d
i v P
v u o
l g l
g a í
a c t
c i i
i ó c
ó n a

C
o
o
r
d
i
n
a
c
i
ó
n

Promoción de atención en salud segura

Disminuir riesgo

Prevenir la ocurrencia de eventos adversos

Coordinar diferentes actores

Homologar terminología

Educación paciente y familia



2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Política de Seguridad del Paciente - Principios

Enfoque de Atención Centrado en el Usuario

- Multicausalidad
- Alianza con el Paciente y su Familia
- Integración con el S.O.G.C.

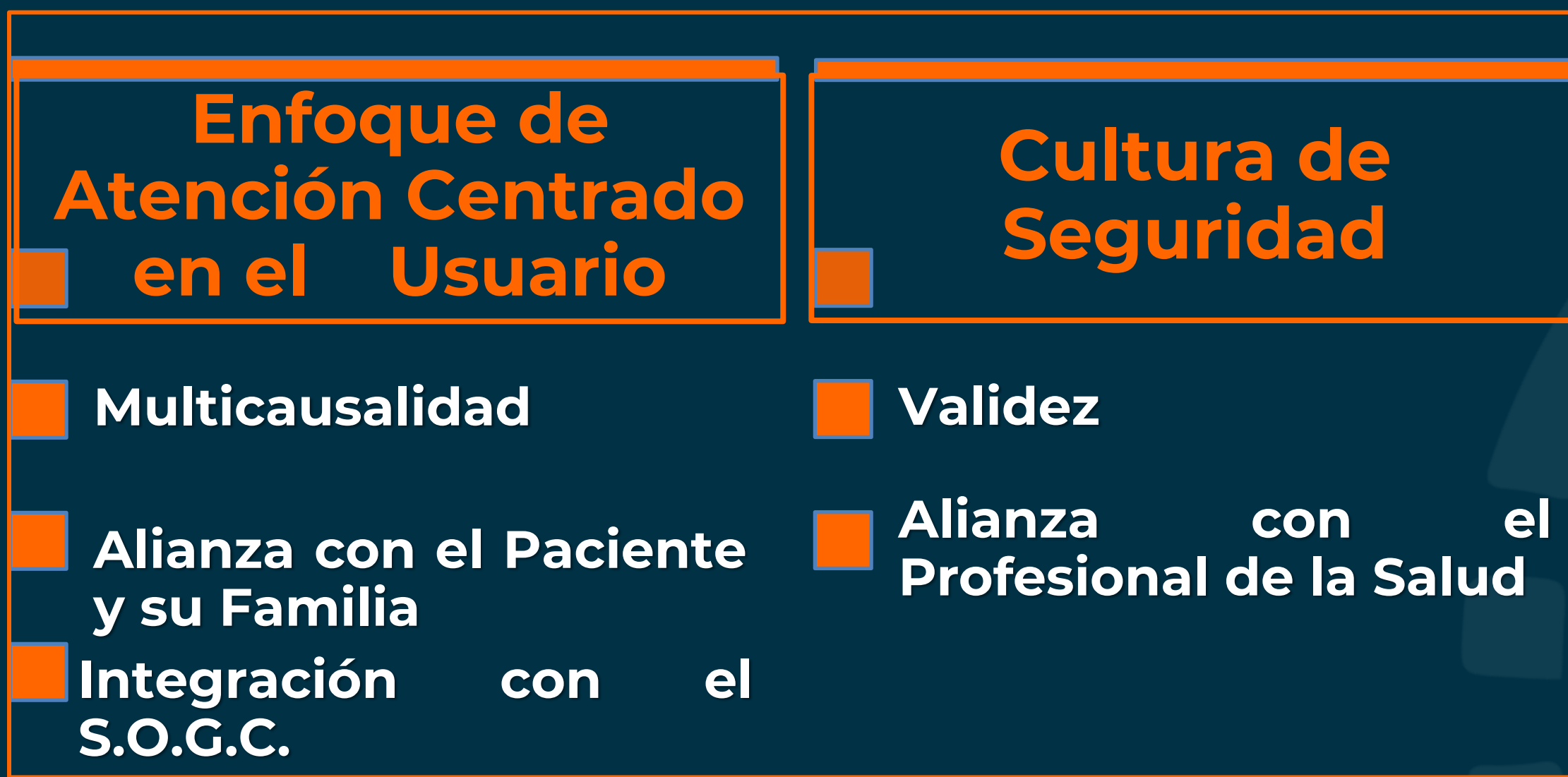
Cultura de Seguridad

- Validez
- Alianza con el Profesional de la Salud



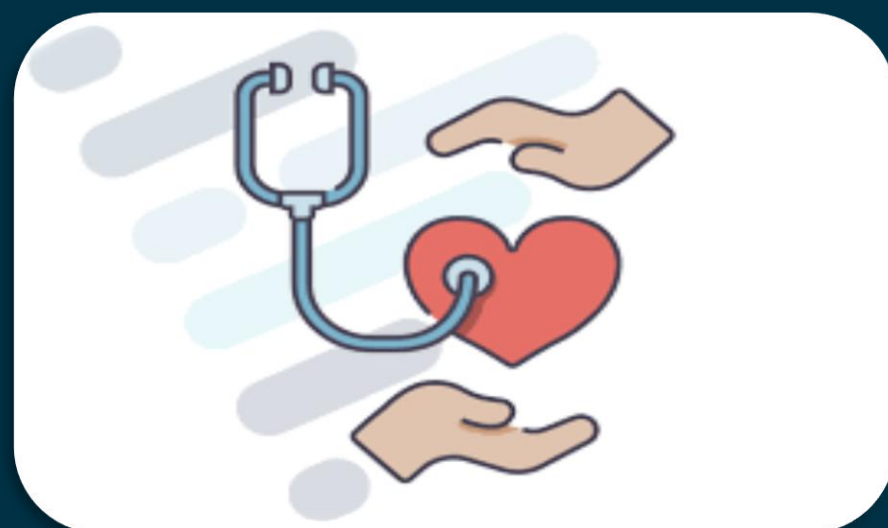
2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Política de Seguridad del Paciente - Principios



2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Seguridad del paciente en el SOGCAS - Habilitación



Resolución 3100 de 2029: define los **procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores** de servicios de salud y de **habilitación de los servicios de salud** y se **adopta el Manual de Inscripción** de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud

2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Seguridad del paciente en el SOGCAS - Habilitación

Condiciones de Capacidad Tecnológica y Científica

- ** Proteger y dar Seguridad al usuario**
- ** Garantiza el cumplimiento de criterios mínimos**

*** Principios: Fiabilidad, Esencialidad, Sencillez.**

Estándares

- ** Talento Humano**
- ** Infraestructura**
- ** Dotación**
- ** Medicamentos, dispositivos, insumos**

- ** Procesos Prioritarios**
- ** Historia Clínica y registros**
- ** Interdependencia**

2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Seguridad del paciente en el SOGCAS – Guía Técnica de Buenas Prácticas en Seguridad

Procesos Institucionales Seguros:

- Política institucional de Seguridad del Paciente
- Programa de Seguridad del Paciente que provea una caja de herramientas
- Promoción de la cultura de seguridad
- Sistema de reporte de eventos adversos y aprendizaje colectivo.
- Análisis y Gestión
- Capacitación al cliente interno en los aspectos relevantes de la seguridad en los procesos
- Coordinar procedimientos y acciones recíprocas de los programas de seguridad.
 - del paciente entre asegurador y prestador
- Estandarización de procedimientos de atención
- Evaluar la frecuencia con la cual ocurren los eventos adversos
- La institución debe monitorizar aspectos claves relacionados con la seguridad del paciente, utilización y/o desarrollo de software para disminuir riesgo en la prestación del servicio

2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Seguridad del paciente en el SOGCAS – Guía Técnica de Buenas Prácticas en Seguridad

Procesos Asistenciales Seguros:

- Implementar equipos de respuesta rápida
- Reducir el riesgo de la atención en pacientes cardiovasculares
- Prevenir complicaciones asociadas a la disponibilidad y manejo de sangre y componentes y la transfusión sanguínea
- Reducir el riesgo de la atención del paciente crítico.
- Mejorar la Seguridad en la obtención de ayudas diagnósticas
- Reducir el riesgo de la atención de pacientes con enfermedad mental
- Prevención de la malnutrición o desnutrición
- Garantizar la atención segura del binomio madre – hijo

2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Seguridad del paciente en el SOGCAS – Guía Técnica de Buenas Prácticas en Seguridad

Procesos Asistenciales Seguros:

- Detectar, prevenir y reducir el riesgo de infecciones asociadas con la atención en salud
- Mejorar la seguridad en la utilización de medicamentos
- Procesos para la prevención y reducción de la frecuencia de caídas
- Mejorar la seguridad en los procedimientos quirúrgicos
- Prevenir úlceras por presión
- Prevenir las complicaciones anestésicas
- Asegurar la correcta identificación del paciente en los procesos asistenciales
- Garantizar la correcta identificación del paciente y las muestras en el laboratorio

2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Seguridad del paciente en el SOGCAS – Guía Técnica de Buenas Prácticas en Seguridad

Prácticas que mejoren la actuación de los profesionales:

- Gestionar y desarrollar la adecuada comunicación entre las personas que atienden y cuidan a los pacientes
- Prevenir el cansancio del personal de salud
- Garantizar la funcionalidad de los procedimientos de Consentimiento Informado.
- Establecer pautas claras para el proceso docente asistencial definiendo responsabilidades éticas y legales entre las partes

2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Seguridad del paciente en el SOGCAS – Guía Técnica de Buenas Prácticas en Seguridad

Involucrar a los Pacientes y a sus allegados en la Seguridad:

- Ilustrar al paciente en el autocuidado de su seguridad
- Facilitar las acciones colaborativas de pacientes y sus familias para promover la seguridad de la atención

.

2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Seguridad del paciente en el SOGCAS – Sistema de Información

Finalidades del monitoreo de la Calidad



Adecuado uso de la información para el mejoramiento de la calidad en salud.



Gestionar el conocimiento e implementar intervenciones para el logro de resultados.



Medir el desempeño de los agentes del sistema y facilitar la toma de decisiones.



Promover acciones de mejoramiento, atendiendo el principio de eficiencia.



Ofrecer insumos para la referenciación por calidad, entre actores del sistema.

2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Seguridad del paciente en el SOGCAS - PAMEC

Sistema
Único de
Acreditación

Indicadores
de Calidad
en Salud



Seguridad
del Paciente

Riesgo

2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Seguridad del paciente en el SOGCAS - Acreditación

Proceso de Acreditación en Salud

Estándares de mejoramiento

Estándares asistenciales



Sedes integradas en red

Estándares de apoyo

Direccionamiento



2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Seguridad del paciente en el SOGCAS - Acreditación



Meta Gestión Clínica Excelente y Segura

Minimizar el Riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud y generar resultados e impacto en términos de la contribución a la salud y bienestar de la sociedad

2. Seguridad del Paciente en Habilitación

Pautas para el fortalecimiento de la Seguridad del Paciente



- ❖ Fortalecer el liderazgo y compromiso de todos los niveles de la Organización, así como el trabajo en equipo, las construcciones colaborativas y la comunicación, en torno a la Seguridad.
- ❖ Fortalecer la apropiación de Metodologías de análisis.
- ❖ Identificar aspectos culturales y organizacionales que inciden en las fallas durante el proceso de atención
- ❖ Mejorar la información en seguridad del paciente.

3. Reflexiones

Fortalecer las competencias del Equipo Humano: incluyendo personal en formación

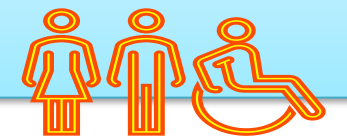
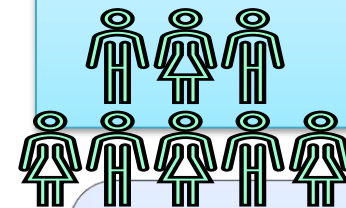


Promover el trabajo colaborativo, trabajo equipo y vivencia en la de y principios valores



Comprometer a los Pacientes, su Familia y la Comunidad en la aplicación de Políticas y Programas de las Organizaciones de Salud

Generar y fortalecer relaciones de confianza y empáticas entre partes interesadas



La Seguridad del Paciente y la Humanización de los Servicios de Salud, son parte fundamental del Pensamiento Estratégico en una Organización de Salud



Garantizar entornos cálidos y confortables y uso humanizado de la tecnología



Conocer – Caracterizar a la Población a la cual se sirve y Comprender las situaciones especiales, creencias, preferencias, otros aspectos relevantes



Dinámica Final

Proponer acciones para fortalecer la Humanización y la Seguridad del Paciente en el proceso de atención en la Organización

Compartir en plenaria



Bibliografías

- Resolución 1058 de 2026: Política Nacional de Calidad en Salud.
- NTC ISO 7101:2023. Instituto Colombiano de Normas Técnicas y Certificación, ICONTEC; Sistema de Gestión de la calidad para las organizaciones de atención en salud – Requisitos GTC ISO 31000: 2018.
- Resolución 3100 de 2019: procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.
- Resolución 5095 de 2018 “Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1”.

- Circular Externa 012 de 2016: Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud y el Sistema de Información para la Calidad.
- Colombia. Congreso de la República. Ley Estatutaria 1751 de 2015.
- Resolución 0256 de 2026: disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
- Resolución 2082 de 2014. Ministerio de Salud y Protección Social

Evaluémonos



Preguntas



Recuerda que Positiva tiene para ti:



posipedia

<https://www.posipedia.com.co/>



Cursos virtuales



Artículos



Audios



Juegos digitales



OVAs



Guías



Mailings



Videos





Síguenos en Whatsapp

1

Escanea el Código
QR con tu celular.



2

Síguenos y entérate de
todas las actualizaciones
de nuestro Plan Nacional
de Educación.



3

¡Recuerda!

El canal lo encuentras en
la pestaña de Novedades
de tu Whatsapp



¿Quieres profundizar tus conocimientos y potenciar tus competencias en SST?

¡Capacítate y fortalece la seguridad de tu empresa!

CURSOS

VIRTUALES SG-SST
DE 50 Y 20 HORAS

Escanea e insíbete



Para trabajadores de todas las empresas, áreas y sectores.

¡TE ESPERAMOS!

