

	CLÍNICA CREAR VISIÓN S.A.S. Nit 846003067-6	Código: TH-PG-001-F2 Versión: 04
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Páginas: 1 de 3

TEMA: PROGRAMA DE HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS EN SALUD 2025.

FECHA: 05/03/2025	JORNADA MAÑANA. GRUPO A: 9:45 am / 10:45 am GRUPO B: 11:00 am / 12:00 M	JORNADA TARDE. GRUPO A: 3:45 pm / 4:45 pm GRUPO B: 5:00 pm / 6:00 pm
-----------------------------	--	---

FACILITADOR:
DRA. LIDA ZAMORA SOLARTE

DESARROLLO

El día 05 de marzo del año en curso se reúne el personal asistencial de Clínica Crear Visión en modalidad presencial en el salón de capacitaciones establecido para el mismo, con el fin de realizar la socialización de programa de humanización de los servicios en salud 2025.



PROGRAMA DE HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS EN SALUD 2025

LIDA ZAMORA SOLARTE
Responsable del SIAU

ATENCION AL USUARIO

HUMANIZAR ES...

Orientar la atención del personal de salud hacia el servicio del ser humano necesitado de ayuda, en el campo de la salud integral, caracterizado por un comportamiento de servicio continuo basado en valores humanos y éticos que se brindan con un compromiso personal profesional e institucional



OBJETIVO

Prestar los servicios de salud a nuestros usuarios y sus familias, mediante un enfoque de humanización respondiendo realmente a un sentimiento y a una actitud de servicio humano

ALCANCE

El programa de humanización empieza desde el momento que ingresa el usuario a solicitar la cita hasta el egreso del usuario que es al momento de darle la atención

METAS

- Alcanzar el 98% de satisfacción de los usuarios
- Evaluar Semestralmente el Plan de acción
- Capacitar al 100% de los funcionarios en el Programa de Humanización



TALENTO HUMANO

TODO EL PERSONAL DE CLÍNICA CREAR VISIÓN es responsable de todos los funcionarios conocer el programa de Humanización ya que cada uno de nosotros estamos en contacto con el usuario y su familia para así mejorar la satisfacción y calidad de vida de los usuarios, bajo el respeto de sus derechos como ser humano.

DEFINICIONES

Atención humanizada: la humanización de la atención busca dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Derecho: Es el conjunto de leyes, resoluciones, reglamentos creados por un estado para la buena convivencia.



DEFINICIONES

DERECHO: Es el conjunto de leyes, resoluciones, reglamentos creados por un estado.

RESPECTO: es un valor y una cualidad positiva que se refiere a la acción de respetar

DIGNIDAD: Calidad con respecto hacia sí mismo y hacia los demás y no deja que lo humillen ni degraden.

TRATO DIGNO: derecho de todo ser humano

EMPATIA: capacidad de comprender y compartir los sentimientos de los demás, la empatía nos permite ver las cosas desde la perspectiva del otro en vez de la nuestra.

ETICA: Conjunto de costumbres y normas que dirigen o valoran el comportamiento humano en una comunidad.



LINEAMIENTOS

- Respeto por los derechos del paciente y conocimiento de los deberes.
- Privacidad y confidencialidad en la atención
- Recibir atención, cuidado y tratamiento de acuerdo con las condiciones específicas de salud del paciente y bajo condiciones de seguridad, respeto, información, educación y continuidad de la atención.
- Atención digna y respetuosa
- Servicio humano de calidad: a través de la formación, capacitación, desarrollo y evaluación de los mismos, Optimizando la calidad de los servicios de salud prestados mediante el mejoramiento continuo de los procesos.
- Atención centrada en el usuario Significa que lo importante son los resultados obtenidos en el y su satisfacción, lo cual es el eje alrededor del cual gran todas las acciones.
- Ofrecemos una adecuada atención, anteponiendo la sensibilidad humana y la ética profesional, resaltando la dignidad humana.
- Mantenemos una relación médico-paciente óptima y justa, como pilar fundamental de la humanización en el servicio.
- Inculcamos los valores éticos y morales como eje de su actuación personal y profesional



PRINCIPIOS

- Saludar
- Nuestra mejor actitud, escuchar y mirar a los ojos a quien prestamos un servicio.
- Procurar, en cada atención, ofrecer una esperanza
- Nadie es más o menos, todos somos importantes.
- Sonríe siempre, cuesta poco y produce mucho.
- Sírvamos con alegría y gentileza: Seamos amables.
- Practica la paciencia.
- Servir es la oportunidad de ayudar.
- Tolerancia ante todo.
- Respetemos a los demás y ellos nos respetarán.



PLAN DE ACCIÓN

- Promoción de una cultura de humanización
- Gestión del bienestar y confort del paciente y su familia
- Gestión del bienestar del cliente interno.
- Estrategias de cumplimiento a la política de humanización

MARCO NORMATIVO

Constitución Política de Colombia de 1991 "De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad"

Ley 23 de 1981 Código de Ética: La cual dicta normas sobre la Ética Médica aplicable a los profesionales de la salud que ejercen su profesión en Colombia.

Resolución 13437 de 1994: Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes.



Humanización en la Salud

Requiere Líderes que se caractericen por generar cambios en los comportamientos y actitudes de las personas, promoviendo el bienestar integral a partir del trato humanizado.



Mobilidades

Capacidad de orientar y asesorar

Sensibilidad y compromiso

Tolerancia, paciencia y autocontrol

Dinamismo y creatividad

Capacidad de Escucha

Razonamiento y persuasión

"Documento controlado del Sistema de Gestión de Calidad de la Clínica Crear Visión."

	CLÍNICA CREAR VISIÓN S.A.S. Nit 846003067-6	Código: TH-PG-001-F2 Versión: 04
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Páginas: 2 de 3



Ser Humano Es

- Brindar atención personalizada
- Reconocer las diferencias entre los usuarios
- Utilizar un lenguaje apropiado, sencillo y comprensivo
- Mostrar alternativas
- Ayudar al prójimo a encontrar sentido a su crisis
- Ser cálido
- Ser sensible






Qué es el buen trato...

El buen trato...

Se Define en las relaciones con el otro y el entorno. Se refiere a las interacciones (con su entorno u otro)

PROMUEVE UN SENTIMIENTO MUTUO DE RECONOCIMIENTO Y DE VALORACIÓN .





Decálogo del buen trato

1. Respetar a los demás como así mismo.
2. Aprender a escuchar consejos y seguir indicaciones de personas con mas experiencia o practica en el trabajo .
3. Controlar emociones cuando no se tienen argumentos d emostrando educación y respeto .





Decálogo del buen trato

4. Al no estar de acuerdo con algo, se debe actuar con inteligencia, reflexionando , después expresar los comentarios en el momento y con la persona adecuada.
5. Evitar la murmuración y la critica que afectan negativamente a la personalidad de los demás.





Decálogo del buen trato

6. Ser siempre honestos en el comportamiento, afectos y palabras.
7. Aceptar serenamente los errores y fallas que se han cometido, así como sus consecuencias (Rectificar y ofrecer disculpas).





Decálogo del buen trato

8. Cumplir con los deberes y obligaciones sobreponiéndose a las dificultades y cansancio
9. Conocer y vivir plenamente los principios y valores, convirtiéndose en el ejemplo para los demás.
10. No se debe ofender o tratar mal a las personas , por su condición sexual, raza o trato socioeconómico.





La humanización en la salud

esta en sus manos...
Pero sobre todo en su corazón





TEST



Gracias



Se fomentó la participación activa de los asistentes, quienes tuvieron la oportunidad de compartir sus experiencias y hacer preguntas relacionadas con el tema. Se proporcionaron ejemplos prácticos y se facilitó el entendimiento de los conceptos presentados.

Al concluir la sesión se agradeció la participación de todos los presentes. Se anunció que cualquier material adicional relacionado con la capacitación estará disponible para su consulta posterior.

Sin más asuntos que tratar, se dio por finalizada la reunión.

	CLÍNICA CREAR VISIÓN S.A.S. Nit 846003067-6	Código: TH-PG-001-F2
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Versión: 04
		Páginas: 3 de 3

TEST

Al finalizar la capacitación, queremos asegurarnos de que todos los conceptos y conocimientos socializados hayan sido interiorizados de manera efectiva. Por lo tanto, se llevó a cabo un test de evaluación.

Este test tiene como objetivo principal verificar que los participantes hayan asimilado correctamente el tema tratado durante la capacitación. No se trata de una evaluación punitiva, sino más bien de una herramienta para medir el éxito de nuestro proceso de enseñanza y para identificar áreas en las que podríamos mejorar en el futuro.

Se realizaron 5 preguntas puntuales sobre la capacitación brindada, el test se realizó por medio de código QR el cual dirige a un formulario de Google que esta enlazado con la cuenta institucional en el que se puede verificar los resultados de manera real por el siguiente link <https://forms.gle/tdCvbH6wLaM2y4N49> a continuación, se da a conocer los resultados del test.

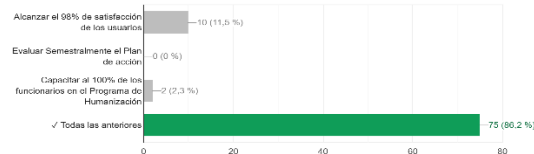
1. La política de humanización es:

43 de 87 respuestas correctas



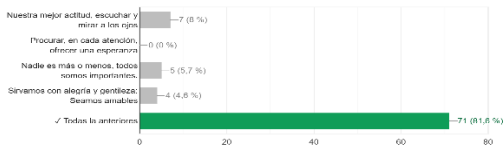
2. ¿Cuál es la meta del programa de humanización?

75 de 87 respuestas correctas



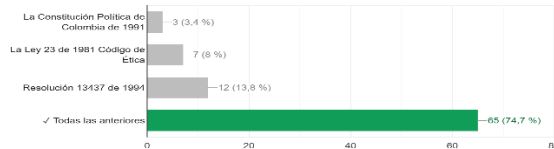
3. Dos de los Principios de humanización en salud son:

71 de 87 respuestas correctas



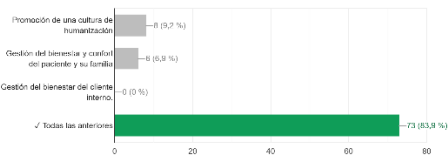
4. Hacen parte del marco normativo de humanización.

65 de 87 respuestas correctas



5. Hacen parte del plan de acción de humanización

73 de 87 respuestas correctas



ANÁLISIS DEL TEST

Durante la sesión de la capacitación, se administró un test de conocimientos con el propósito de evaluar la comprensión y retención de los temas abordados.

Nos complace informar que la mayoría de los participantes obtuvo una puntuación superior en el test, lo que demuestra una atención activa durante la capacitación y una sólida adquisición de conocimientos, los resultados obtenidos reflejan el compromiso y el interés demostrado por los

	CLÍNICA CREAR VISIÓN S.A.S. Nit 846003067-6	Código: TH-PG-001-F2
	ACTA DE CAPACITACIÓN	Versión: 04
		Páginas: 4 de 3

asistentes en el desarrollo de sus habilidades y competencias. Además, la alta puntuación en el test indica una comprensión satisfactoria de los conceptos impartidos, lo que sugiere que no se requiere la implementación de un plan de mejora específico en este momento.

Apreciamos el esfuerzo y la dedicación de todos los participantes durante la capacitación y nos complace ver el progreso evidente en sus conocimientos y habilidades. Continuaremos monitoreando el desempeño y brindando oportunidades adicionales de aprendizaje y desarrollo según sea necesario.

Sin más que añadir, damos por concluida esta evaluación y reiteramos nuestro agradecimiento a todos los involucrados en el proceso de capacitación.

REGISTRO FOTOGRÁFICO

