

CÓDIGO: _____
(a llenar por la Unidad de
Investigación)**INFORMACIÓN GENERAL**

Por favor conserve en todo momento el formato de mayúsculas y minúsculas siguiendo las normas gramaticales. No escriba algo únicamente en mayúsculas a menos que sea necesario. No deje espacios en blanco, si algún campo no puede llenarlo por favor escriba "No aplica".

Fecha de presentación:

Día

25

Mes

03

Año

2023

Título del producto:

Humanización de los servicios en salud- atención al usuario.

Información de estudiantes asociados al desarrollo del producto:

Por favor copie y pegue el recuadro con la información las veces que sea necesario para completar la información de todos los docentes y estudiantes involucrados.

Nombre completo		DERLY YOLIMA CÁRDENAS ARIAS LEIDY LORENA PEREZ JIMENEZ			
Rol (seleccione uno)	Joven investigador	X	Estudiante		Semestre
Facultad o Departamento Académico		Ciencias Económicas, Administrativas y contables			
Link del CvLAC actualizado		https://scienti.minciencias.gov.co/cvlac/visualizador/generarCurriculoCv.do?cod_rh=0001752655			
Correo electrónico institucional y personal		derly.cardenas@usantoto.edu.co derly.cardenasa@gmail.com leyloren1999@gmail.com leidy.perez@usanto.edu.co			
C.C. #	1.049.605.080 40.046.848	Teléfono		3224303214 3102498280	

ACEPTACIÓN DE CONDICIONES Y AVAL DEL WORKING PAPERS

Los abajo firmantes (totalidad de autores del producto) manifiestan que todos los datos acá consignados son verídicos; todas las personas involucradas han sido notificadas sobre su participación en el desarrollo del manuscrito, tienen conocimiento y están de acuerdo con todos los aspectos aquí presentados.

En común acuerdo se garantiza el respeto por la autoría de los productos de los estudiantes, garantizando justicia en la autoría y propiedad intelectual según el trabajo de los mismos. Por último, otorgamos autorización para el tratamiento de datos personales¹

Firma:	Firma:
	
Nombre: LEIDY LORENA PEREZ JIMENEZ	Nombre: DERLY YOLIMA CARDENAS ARIAS
Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS	Facultad: ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS
Autor	Autor

¹ AUTORIZACIÓN PARA EL TRATAMIENTO DE DATOS PERSONALES.

La Universidad Santo Tomás mediante la Unidad de Investigación, como sujeto que recolecta y almacena datos personales, en cumplimiento de lo establecido por la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios, requiere obtener su autorización para que, de manera previa, expresa, libre, y debidamente informada permita a los miembros de los grupos de investigación de la Universidad dar tratamiento, y disponer de los datos personales que sean suministrados para que se incorporen en las distintas bases de datos con que cuenta la Unidad de Investigación de la Universidad. Las finalidades con las que se recolectan los datos aquí solicitados son: A) Llevar a cabo todas aquellas actividades para lograr el correcto desarrollo de la Investigación. B) Mantener comunicación con el interesado en relación con la Investigación. Para ejercer sus derechos a conocer, actualizar y rectificar sus datos personales o revocar la autorización otorgada para el tratamiento de los mismos, podrá presentar una consulta o reclamo al correo electrónico sgdp.ustatunja@ustatunja.edu.co. Lo invitamos a que consulte nuestra Política de Tratamiento de la Información Personal en www.ustatunja.edu.co

CONTENIDO PARA EL WORKING PAPERS**Título del producto**

Humanización de los servicios en salud- atención al usuario.

Resumen (no mayor a 200 palabras)

Actualmente las entidades de salud han visto la necesidad de fortalecer el servicio de atención al usuario, dado que es la entrada principal a cada una de las dependencias de las instituciones. Con el fin de fortalecer una atención de calidad y humanizada en el servicio de las IPS, se hace necesario dignificar y fortalecer el acceso a los servicios en salud basados en los derechos fundamentales en la misma.

Las entidades deben incluir y garantizar un sistema de atención de PQRSF (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Felicitaciones) donde el usuario pueda acceder a la orientación y apoyo con un personal idóneo, que dé respuesta oportuna a las necesidades psicosociales, proporcionando un espacio seguro que permita una escucha activa y asertiva en pro de solucionar lo que el usuario requiere.

La finalidad del presente documento es realizar una revisión bibliográfica y concluir la importancia de una implementación de un Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) basado en estándares de calidad enfocado en la atención humanizada. Con el fin de eliminar obstáculos en la accesibilidad (como parte del SOGCS); dentro de estos se encuentran los comportamientos inadecuados por parte del personal administrativo o asistencial, trámites administrativos como: autorizaciones, verificación de derechos, entidades responsables de pago no definidas, incumplimiento a prácticas seguras etc.

Abstract

Currently, health entities have seen the need to strengthen the customer service, since it is the main entrance to each of the institutions' dependencies. In order to strengthen quality and humanized care in the IPS service, it is necessary to dignify and strengthen access to health services based on fundamental rights in the same.

Entities must include and guarantee a PQRSF care system (Petitions, Complaints, Claims, Requests, Congratulations) where the user can access guidance and support with suitable personnel, who give a timely response to psychosocial needs, providing a space It is sure that it allows an active and assertive listening in favor of solving what the user requires.

The purpose of this document is to carry out a bibliographical review and conclude the importance

of implementing a User Information and Attention System (SIAU) based on quality standards focused on humanized attention. In order to remove obstacles in accessibility (as part of SOGCS); Among these are inappropriate behaviors on the part of administrative or assistance personnel, administrative procedures such as: authorizations, verification of rights, undefined entities responsible for payment, non-compliance with safe practices, etc.

Palabras Clave

Humanización, atención al usuario, servicios de salud

Keywords

Humanization, user care, health services

1. Introducción

La humanización en servicios de salud en el área de atención al usuario se convierte en la principal razón para prestar un servicio de calidad integro y eficaz, que permita facilitar y articular los procesos dentro de las instituciones de salud. El paciente actual no solamente quiere un servicio o un bien, sino una experiencia positiva enmarcada dentro de unos principios de oportunidad, calidad y una excelente atención, donde se le haga sentir cómodo, especial y respetado; creando nuevas dinámicas, con estrategias enmarcadas en experiencias satisfactorias entre el usuario y el talento humano tanto asistencial como administrativo.

El presente documento de revisión bibliográfica sobre atención al usuario, se enfoca en una atención humanizada orientada a mejorar los estándares de calidad en la prestación en salud, debido a la falta de humanización que se presenta actualmente en los servicios de atención al usuario generando una mala calidad en atención por lo cual se requiere procesos del SIAU humanizados y fortalecidos en un sistema de calidad integral.

Como primera medida abordaremos la problemática que se presenta actualmente en el servicio de atención al usuario, con respecto a la ausencia de procesos humanizados y con calidad que permitan facilitar la accesibilidad al servicio. Como segunda medida se realizará una revisión bibliográfica de documentos relacionados con el tema que nos permitan identificar debilidades o fortalezas dentro del sistema y como última medida se proponen unas recomendaciones que permitan la implementación de calidad y humanización para ser aplicadas en la diferentes IPS con fin de mejorar el proceso del SIAU.

El presente documento de investigación que se realizó es de vital importancia, dado que el talento humano, los usuarios, el sistema y el gobierno en salud deben estar alineados para prestar un servicio óptimo, eficiente, oportuno y de calidad proyectado a la dignificación y respeto a los derechos de los usuarios.

2. Estado del arte

En la actualidad se evidencia que, en el área de atención al usuario, no se presta un servicio de calidad y oportunidad, dado que no se toman en cuenta las necesidades biopsicosociales de cada uno de los usuarios generando insatisfacción en la prestación del servicio. Lo anterior dado a factores relacionados con el talento humano, sobrecarga laboral, máquinas y equipos en malas condiciones, falta de organización, problemas del rol e inseguridad contractual. Lo cual explica las falencias en el proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con el usuario.

Realizando un análisis de la problemática, se considera que un sistema de atención al usuario humanizado mejora la calidad de la atención en salud, con un talento humano dispuesto a respetar a las personas y su dignidad, lo cual permite mejorar la relación entre usuario y personal administrativo o asistencial, al igual que ayuda a la seguridad del paciente y a evitar riesgos.

Con el fin de abordar la temática de humanización, tomaremos en cuenta normatividad, investigaciones y guías operativas relacionadas al respecto que procedemos a describir a continuación.

2.1 MARCO NORMATIVO

- La Constitución Política de Colombia de 1991 "Enuncia que Colombia es un estado social de derecho fundamentado en el respeto de la Dignidad Humana". Bueno Gómez et al. (2021).
- La Resolución 13437 de 1991 "por cual se adopta unos postulados para la atención en salud enmarcada en la Humanización y el mejoramiento". Bueno Gómez et al. (2021).
- Ley 100 de 1993 "se crea el Sistema de Seguridad Social Integral con principios de igualdad, enfoque diferencial y calidad mediante una atención humanizada". Bueno Gómez et al. (2021).
- La ley 1438 del 2011 "proveer servicios de forma integral segura y oportuna mediante una atención humanizada". Bueno Gómez et al. (2021).
- La Resolución 4343 de 2012 "regula los derechos y deberes de los pacientes". Bueno Gómez et al. (2021).
- La ley 1751 del 2015 "del Ministerio de Salud y Protección Social define la garantía del derecho fundamental a la salud como elemento esencial de la humanización reconociendo y garantizando la dignidad humana". Bueno Gómez et al. (2021).

- El Decreto 780 de 2016 “Se enfoca a mejorar la atención en salud centrada en la persona promoviendo la dignidad humana”. Bueno Gómez et al. (2021).

El marco normativo de la humanización, implementación y cumplimiento ayuda a las instituciones de salud y usuarios a generar beneficios como: Reducir la ansiedad de los pacientes, minimizar el estrés, acelera la recuperación, reducción de uso de medicamentos, disminución del dolor así mismo mejora la calidad de atención y prestación del servicio del personal de salud.

El concepto de la humanización ha tenido un valor relevante en el proceso de cambio al que va encaminado el sector salud, dado que busca mejorar la accesibilidad a los servicios y la efectividad de los mismos, brindando mayores facilidades para los usuarios evitando la tramitología y el desgaste del sistema. Es aquí donde debemos tener un equilibrio entre los procesos administrativos, asistenciales y el respeto por la persona y sus derechos. Por lo anterior se hace necesario la sensibilización y capacitación del talento humano en salud, para que su propósito sea encaminado a prestar un servicio humanizado articulado con la cultura organizacional de las instituciones de salud y respetando las necesidades bio-psico-sociales de cada persona. El talento humano debe contar con características esenciales como ser empático, solidarios, comunicativos entre otros que permitan que la relación y comunicación como el usuario sea más asertiva y por consiguiente prestar una asistencia integral con calidez.

2.2 GUÍA OPERATIVA PARA LA VALORACIÓN DE LA CALIDAD Y HUMANIZACIÓN DE LAS ATENCIONES DE PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA A MUJERES GESTANTES, NIÑOS Y NIÑAS EN LA RUTA INTEGRAL DE ATENCIONES – RIA

La presente guía propone una matriz indicativa, que permite identificar los aspectos a mejorar en los servicios de detección temprana y protección específica para garantizar las atenciones priorizadas de la ruta integral de atención. Este instrumento va dirigido a instituciones prestadoras de salud a madres gestantes y niños menores 6 años, basados en los atributos de calidad.

La guía plantea unas técnicas de valoración de la calidad y humanización que describiremos a continuación:

- **Revisión de historia clínica:** Este documento debe contener los registros de la atención de la población objeto de estudio, en la cual se evidencie los atributos de calidad esperados en la atención.
- **Observación:** Observar en el momento de la atención el desempeño de las características

de calidad.

- **Entrevista:** Evaluar la percepción de los usuarios referente al cumplimiento de las características de calidad durante la atención en los diferentes servicios.
- **Análisis de Información Documentada:** Realizar una verificación de todos los medios de información donde se documentan los diferentes procesos y procedimientos de los actores del sistema en lo concerniente a la aplicabilidad de los atributos de calidad. (Ministerio de Salud y Protección Social et al., 2015)

Con las técnicas anteriormente descritas se puede evaluar desde los diferentes aspectos los atributos de calidad que nos permite evidenciar si las atenciones en salud se están realizando con un trato humanizado, o a su vez revisar las falencias que están presentando, con el fin de generar estrategias que permitan fortalecer las deficiencias del sistema.

Con el fin de dar aplicabilidad a la guía se plantean tres fases de implementación:

La primera fase es la aplicación de la matriz indicativa, con el propósito de identificar fortalezas y oportunidades de mejoramiento en los procesos, como *segunda fase* se desarrollará los planes de mejora encontrados en la valoración de la calidad y humanización y la *tercera fase* está enfocada a acciones de monitoreo y seguimiento para garantizar la consolidación de los procesos de atención integral enfocados a los atributos de calidad y humanización. (Ministerio de Salud y Protección Social et al., 2015)

El concepto de la humanización ha tenido un valor relevante en el proceso de cambio al que va encaminado el sector salud, dado que busca mejorar la accesibilidad a los servicios y la efectividad de los mismos, brindando mayores facilidades para los usuarios evitando la tramitología y el desgaste del sistema. Es aquí donde debemos tener un equilibrio entre los procesos administrativos, asistenciales y el respeto por la persona y sus derechos. Por lo anterior se hace necesario la sensibilización y capacitación del talento humano en salud, para que su propósito sea encaminado a prestar un servicio humanizado articulado con la cultura organizacional de las instituciones de salud y respetando las necesidades bio-psico-sociales de cada persona. El talento humano debe contar con características esenciales como ser empático, solidarios, comunicativos entre otros que permitan que la relación y comunicación como el usuario sea más asertiva y por consiguiente prestar una asistencia integral con calidez.

2.3 La Humanización De La Atención En Los Servicios De Salud: Un Asunto De Cuidado.

Este artículo tiene como propósito generar una reflexión sobre temas relacionados con la humanización de los servicios de salud, señalando la importancia de la responsabilidad de los actores del sistema de salud frente al paciente y su familia, en cuanto a la ética e integralidad, así mismo, su participación en la práctica de salud por medio del cuidado.

La metodología para el desarrollo de la investigación estuvo orientada a realizar una revisión de los conceptos de cuidado y humanización desde diferentes perspectivas, en este sentido, se revisaron publicaciones de los últimos 10 años, de autores tanto nacionales como extranjeros.

Se logro identificar que los usuarios consideran que existen falencias en la atención brindada por los profesionales de salud, principalmente en su integridad, lo cual es consecuencia del sistema establecido, donde los derechos son cada vez menos garantizados.

2.4 La Humanización De Los Servicios De Salud En Iberoamérica: Una Revisión Sistemática De La Literatura.

Esta investigación está enfocada a la revisión sistemática desde el concepto de humanización, mediante un análisis riguroso de documentos científicos. El objetivo principal del artículo es conocer los avances sobre el abordaje de la humanización en salud en Iberoamérica en los últimos diez años, como también revisar las experiencias que se han documentado a través de la publicación de artículos científicos.

Dentro de los resultados obtenidos se encuentra que el 23.3% de los estudios se centra en la política de humanización, mientras que el porcentaje restante se enfoca al tema de programas y estrategias de humanización en servicios de alta complejidad, instituciones y profesionales de salud.

En Colombia se empieza a incluir el concepto de la humanización mediante la creación de la Ley 1438 de 2011 que reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud la cual “menciona que la atención que se le brinde a las personas ha de ser humanizada”. (de Política et al., 2021)

2.5 PLAN NACIONAL DE MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD EN SALUD 2016-2021

Este documento incorpora el concepto de:

La humanización como principio orientador, entendido como mandato que direcciona el comportamiento de las personas y de las organizaciones, centrando su accionar en el sujeto; recuperando principios éticos que encausan la gestión de los agentes y del sistema; planteando la necesidad de que enfoquen su misión en el

cumplimiento del derecho fundamental a la salud, en el respeto por la dignidad humana y en el fortalecimiento de una cultura organizacional dirigida al ser humano y a la protección de la vida en general, todo lo cual se traduzca en una transformación de la manera de pensar, dirigir y actuar del Sistema.(de Política et al., 2021)

En referencia a las leyes anteriormente mencionadas podemos identificar que el proceso de la humanización en Colombia es un tema relativamente nuevo, el cual busca mejorar la experiencia de los usuarios en la prestación de los servicios de salud ofreciendo atención de calidad, reconociendo la ardua labor del talento humano en salud y por consiguiente brindar una salud digna y respetuosa para nuestros usuarios. Es aquí donde se recalca importancia de que todas las instituciones del país manejen los procesos de humanización, pero que estos no se queden solo en el papel si no que se lleve a la practica en cada uno de los servicios que ofrecen la institución de salud y que sea un proceso articulado desde que el usuario ingresa a la institución hasta salida de la misma brindado las indicaciones adecuadas que permitan que el usuario se sienta satisfecho por el servicio prestado, que en lugar de complicar su salud aportemos nuestro granito de arena para aliviar la situación de enfermedad que actualmente padece.

Metodología

El presente documento se desarrolló con base a una metodología de tipo descriptiva, con información proveniente de fuentes secundarias relacionadas con la humanización en el área de servicio atención al usuario. Se realizó una búsqueda y análisis de información en las diferentes bases de datos como: SCOPUS, SCIELO, REDALYC, PUBMED; como siguiente medida se definieron palabras clave para el rastreo de información: Humanization, user care, health services. Con estas palabras se realizaron diversas combinaciones usando operadores booleanos “OR” para los conceptos similares y “AND” para los conceptos complementarios y concurrentes. De los cuales se encontraron 10 artículos de los cuales se tomaron cinco para el análisis del presente documento.

Desarrollo/ análisis / Resultados / Argumentación

El presente documento bibliográfico nos ilustra sobre la humanización en los servicios salud, especialmente en el área de atención al usuario: como infraestructura exclusiva, la alta tecnología, personal idóneo y cuidando los mínimos detalles como las percepciones órgano-eléctricas.

La humanización dentro los servicios de salud, es generar un contexto cambiante principalmente basado en los valores como la amabilidad, la calidez y solidaridad siempre orientado al trato digno del usuario.

Generar un ambiente armónico, con espacios visualmente relajantes, promoviendo la escucha y empatía entre usuario y talento humano de la empresa, considerando al paciente una persona sensible, respetando las necesidades bio-psico-sociales de cada persona.

Conclusiones

Después de realizar la investigación y recopilación de información logramos un enfoque y una visión amplia de la importancia de la creación de procesos fortalecidos en calidad y humanización, siendo estos los pilares fundamentales de integralidad y derechos tanto del usuario externo e interno logrando humanizar los servicios.

En la actualidad Colombia, ha venido teniendo un cambio importante en la inclusión de la humanización, tanto así que enmarcaron una política que ayuda a constituir un sendero para mejorar las condiciones de los usuarios, la cual proyecta muchos cambios a futuro en el sector salud.

Referencias

- Correa Zambrano, M. L. (2016). La Humanización de la atención en los servicios de salud: un asunto de cuidado. *Revista CUIDARTE*, 7(1), 1227-1231. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=359543375011>.
- Gareau, S., de Oliveira, E. M., & Gallani, M. C. (2022). Humanización de la atención a los pacientes adultos de la UCI: un protocolo de revisión del alcance. *JB I Evidence Synthesis*, 20, 647-657. doi:10.11124/JBIES-20-00481.
- Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud 2016-2021. (2021). *Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud 2016-2021*. Minsalud. Recuperado 24 de marzo de 2023, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/02-lineamientos-calidad.pdf>
- Bueno Gómez, N., Villamizar Romero, M. S., Vanegas Torres, C. J., Garzón Leguizamón, L., & Niño Carrillo, J. (2021, 5 noviembre). Humanicemos la atención en salud. Recuperado 21 de marzo de 2023, de http://www.saludcapital.gov.co/Documents/Humaniza/Cartilla_Humanicemos_at_salud.pdf
- Ministerio de Salud y Protección Social, Dirección de Promoción y Prevención, Subdirección de Población y Desarrollo, & Grupo Curso de Vida. (2015). Guía operativa para la valoración de la calidad y humanización de las atenciones de protección específica y detección temprana a mujeres gestantes, niños y niñas en la Ruta Integral de Atenciones – RIA. Recuperado 22 de marzo de 2023, de <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/VS/PP/guia-operativa-valoracion-calidad-humanizacion.pdf>