

Marque con una X según corresponda

Acta de Subred Acta de Unidad Prestadora de Servicios _____ Acta de Sede de una Unidad _____

Nombre de la Unidad Prestadora de Servicios (si aplica) _____

Nombre de Sede de la Unidad (si aplica) _____

Tipo de acta COMITÉ _____ REUNIÓN <input checked="" type="checkbox"/> OTRO: _____	NÚMERO DE ACTA:
FECHA: 13 de junio del 2025	LUGAR: Microsoft Teams - Virtual
RESPONSABLE: OFICINA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA (Proceso, servicio, dependencia que lidera)	HORA INICIO: 9:00a.m. HORA FINAL: 11:20 a.m.

OBJETIVO DE LA REUNION
Capacitación a los Espacios e Instancias de Participación Social en Salud - Programa de Humanización SSSSO

ORDEN DEL DÍA (TEMAS A TRATAR)	
1.	Saludo y bienvenida
2.	Socialización Programa de Humanización – Leidy Martínez
3.	Intervención de la comunidad
4.	Cierre

REVISION DE COMPROMISOS

No	Compromiso	Responsable	Fecha de cumplimiento	Cumplimiento		
				Si	No	Observaciones
1						

Total compromisos	Compromisos Resueltos	% Cumplimiento

DESARROLLO

Siendo las 9:00 a.m. se da inicio a la sesión

- Saludo y bienvenida:** El Ref. de participación Comunitaria Said Lozano da la bienvenida a este espacio de socialización en el marco de un compromiso adquirido con la comunidad en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas de la Subred Sur Occidente, agradece la participación de los espacios e instancias de participación social en salud de la Subred Sur Occidente E.S.E.
- Socialización por parte del equipo de humanización** Leidy Martínez Contreras (Referente de Humanización) se presenta, brinda una introducción y resalta la importancia de aclarar las dudas y se permite la intervención de los asistentes en el momento de contar con una pregunta o inquietud.

Leidy Martínez, toma la palabra indicando que el objetivo principal es el respeto por la dignidad humana, con el fin de recordar fácilmente, ya que la política abarca mucho más, sin embargo, aplica para todas las personas, incluso que no hagan parte de la Subred Sur Occidente, Asociación de usuarios o COPACOS. También expone que es importante y vital la presencialidad, debido al contacto, hace parte de la humanización.

DESARROLLO

La diferencia entre una capacitación a una sensibilización. Ya que la capacitación se permite mayor tiempo, diferente a la sensibilización que es más un recordatorio. Desde la Subred, se realiza sensibilizaciones a los colaboradores y se les brinda una dulce, de manera que recuerden de manera dulce el trato hacia los demás.

Las capacitaciones también se brindan a todos los colaboradores, con el fin de lograr mayor empatía entre el cliente interno y el cliente externo. En ocasiones la atención puede ser desde la percepción de cada uno, de manera que debemos contar con empatía. De manera que se hace un llamado a entender el rol del otro. De igual manera se presenta y se evidencia el trato deshumanizado, y por tal razón se brinda un taller de queja por trato deshumanizado. De igual forma, la Subred cuenta con varias estrategias para humanizar al cliente interno (funcionarios y colaboradores). Asimismo se cuenta con estrategias para sensibilizar y humanizar a nuestro cliente externo.

Leidy Martínez brinda ejemplos a través de metáforas con el fin de explicar las cargas que puede llegar a tener una persona y como descargarse de manera adecuada y no sobre otras personas, el objetivo es que ambas partes se encuentran de manera armónica. Se recuerda que el proceso de humanización, se articula con Talento Humano, brindando bienestar al colaborador y por ende se brinde humanización por parte de los colaboradores al sentirse a gusto en su labor.

Gladys Cortes: Indaga sobre la importancia de la presencialidad. Y para aquellas personas que son cuidadoras. Es decir, es vital, pero la virtualidad permite ahorro de tiempo y dinero. Pero también apoya también, que algunas de las reuniones se realicen de manera presencial. Ya que se puede conectar con la persona que brinda la información, con los demás y se puede sentir al expositor.

Leidy agradece la intervención y exhorta a que las reuniones sean participativas, cuando son participativas, se logra el objetivo.

Ángela Hereida: refiere que las sensibilizaciones sean más profundas, ya que, si bien es cierto que llegan a los colaboradores, los pacientes también requieren de atención. Y que las acciones que se tomaron con el colaborador, sean conocidas por los pacientes. Cuando es reiterativo se deben tomar acciones mayores, ya que una facturadora en Villa Javier continua con sus malas conductas y deshumanización, chateando y hablando mal a los usuarios. Sugiere una estrategia más efectiva.

Leidy Martínez, indica que esta en total acuerdo, ya que muchas personas no cuentan con el mismo nivel de asimilación, recordando que el actuar es desde lo individual. Y se recuerda el proceso que se realiza para contestar una queja o reclamo, informando que se llama a ambas partes, se investiga lo sucedido y luego se responde, aclarando que se realiza análisis, planes de mejora y se realiza con el líder del colaborador. Se recomienda que las quejas las realicen por escrito y con el nombre del colaborador, con el fin de tomar acción sobre ese colaborador.

A la fecha no se cuenta con caso en mesa de humanización por ser reiterativo. Se solicita los datos de la usuaria con el fin de escalar el caso y brindar solución.

Nuvia Bustos: refiere que se cuenta con política de humanización con inclusión y paciente agresivo.

Leidy Martínez, informa que el trabajo de manejo de paciente agresivo, lo tiene talento humano, por ende el colaborador envía los datos del usuario y pasa a talento humano, y a su vez talento humano se comunica con la EAPB, solicitando que el usuario sea sensibilizado. Esta es la articulación de paciente agresivo, y humanización también se permite intervenir y aportar.

En cuanto al tema de diversidad e inclusión. La política da una línea, es decir, se cuenta con estrategias, pero que apuntan a todo tipo de población, mitigando exclusión, sin importar religión, orientación sexual u otras creencias. Se realiza fortalecimiento en este aspecto.

En el equipo de humanización son cuatro (4) personas, y siempre se trabaja por el respeto a los demás.

Se recuerda el conducto regular, con el fin de escalar de manera adecuada cada caso o situación, generando alertas pertinentes.

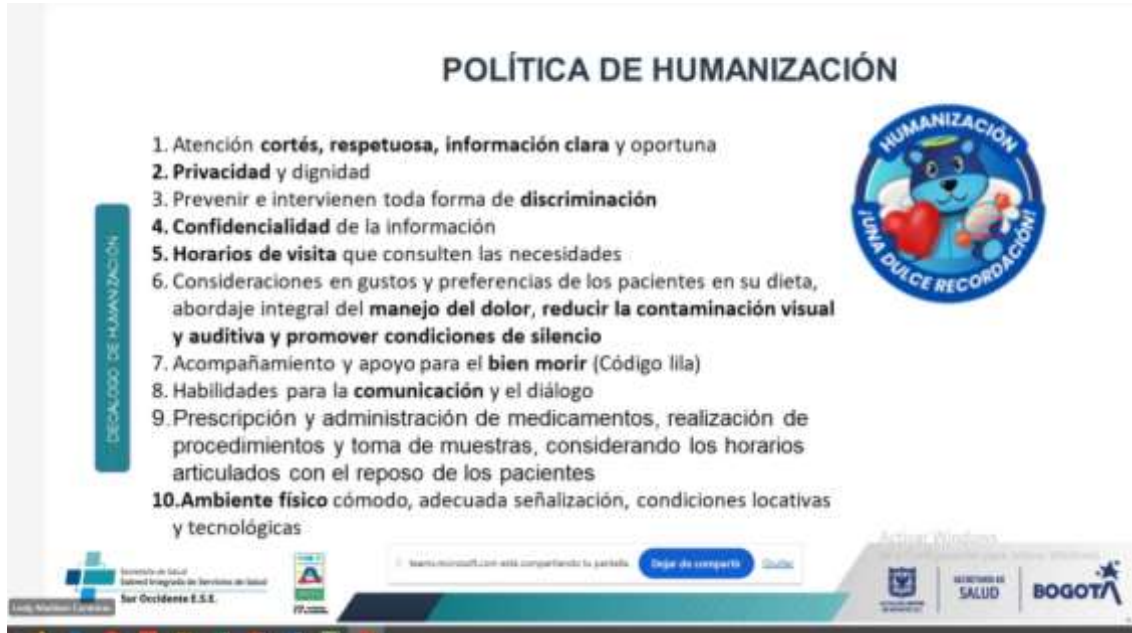
DESARROLLO

En la actualidad se trabaja con voluntariados por medio de instituciones que ofrecen apoyo espiritual, ropa, incluso comida, estrategia que se está gestionando a cargo de la oficina de participación comunitaria, estrategia que se está construyendo no solo para el usuario externo sino también interno.

Se conceptualiza y se expone el funcionamiento del programa huellas de amor y la estrategia código lila.

Y cuando la persona cuente con mascota, se puede gestionar y puede posiblemente si cumple con requisitos para ingresar a ver a su amo. Teniendo en cuenta la humanización y apoyo al usuario.

DECÁLOGO DE HUMANIZACIÓN.



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

1. Atención **cortés, respetuosa, información clara** y oportuna
2. **Privacidad** y dignidad
3. Prevenir e intervenir toda forma de **discriminación**
4. **Confidencialidad** de la información
5. **Horarios de visita** que consulten las necesidades
6. Consideraciones en gustos y preferencias de los pacientes en su dieta, abordaje integral del **manejo del dolor, reducir la contaminación visual y auditiva y promover condiciones de silencio**
7. Acompañamiento y apoyo para el **bien morir** (Código lila)
8. Habilidades para la **comunicación** y el diálogo
9. Prescripción y administración de medicamentos, realización de procedimientos y toma de muestras, considerando los horarios articulados con el reposo de los pacientes
10. **Ambiente físico** cómodo, adecuada señalización, condiciones locativas y tecnológicas

HUMANIZACIÓN JUNA DULCE RECORDACIÓN

CIFRAS DESDE HUMANIZACIÓN, LAS DIFERENTES ESTRATEGIAS Y NÚMERO DE PERSONAS ABORDADAS.



DESARROLLO



INVITACIÓN A LLEVAR UNA CULTURA HUMANIZADA.



3. Intervención de la comunidad:

En seguida de la intervención de la Líder del Programa de Humanización, se abre el espacio para preguntas de los asistentes:

Darío Henao: indica que realizó un acompañamiento a retiro de sonda al Hospital de Kennedy y al usuario lo trasladan de sede a sede y no le atendían. Luego de varios traslados en Kennedy luego de cinco (5) horas le cambian la sonda, sin embargo, fue muy demorado y deshumanizado por los traslados. Deja la inquietud para mejorar procesos.

DESARROLLO

Janeth Rivera: solicita y sugiere charla de derechos y deberes a los usuarios ya que se interponen tutelas o quejas sin justificación, también falta humanización por parte de los usuarios y familias.

Leidy Martínez, refiere que desde cada sede se realiza la socialización de derechos y deberes y se continuara con dicha estrategia.

Derly Rodríguez: Maneja una estrategia notita de amor y se realiza una labor social en Fontibón. Declarando y socializando no solo derechos y deberes sino también apoyando a los usuarios. Pone a disposición el grupo para las diferentes sedes de la Subred, llevando música, ropa, pañales y brindando alegría a los usuarios que lo requieran.

Ángela Herida refiere que, junto a otros líderes, orientan a otros usuarios y evitar que brinden una mala información o directriz frente a los servicios, de manera que solicita capacitación sobre urgencias, cuando acudir o no y a donde dirigirse. Y evitar traslados innecesarios, también sobre el portafolio de servicios.

Nuvia Bustos: Indaga sí, ¿por consulta externa también se cuenta con el acompañamiento de mascota? Alinearlo con oras estrategias de humanización en todas las sedes y pacientes, especialmente en paciente con diagnostico mental.

Leidy refiere que se consultara, ya que es un costo adicional, de manera que se evaluara, ya que se espera llegar a todas las sedes, además se evalúa también que se pueda ser Hospital amigable con las mascotas. Y fortalecer la estrategia.

Blanca Torres: agradece el trabajo y la capacitación, ya que ha sido agradable, se entiende y realmente es humanizada, con términos entendibles para todos. No se debe permitir que por uno se juzguen a todos. Y tener en cuenta la salud mental, es primordial y los servicios son carentes, no se cuenta con profesionales.

Leidy Martínez refiere que al tener el conocimiento se aplica, de manera que se mantiene tanto a los colaboradores como a usuarios al tanto y con la información de primera mano. Es un proceso que día a día se trabaja, ya que se vela por el mejoramiento continuo. Es la pasión del equipo de humanización.

Leidy Martínez, invita a pensar en positivo y hablar en positivo, se debe querer y amar lo que se hace.

Blanca Torres: concluye que todos somos iguales y por ende todos tenemos derechos y deberes. Con esfuerzo se ha construido lo que hoy por hoy se tiene. Y el llamado es poner en práctica todo lo dicho. Exhorta a continuar con la labor y sobre todo el equipo de atención en casa.

Clara Inés Gómez: agradece la capacitación y sugiere fortalecimiento de la labor de humanización. También sugiere mayor tolerancia con las personas en condición de discapacidad.

Gladys Cortes: Hace un llamado hacer más humildes, de manera que se aparte el YO, por el contario socializar la información que sea importante para todos, que se comparta ya que para todos es bienestar y fortalece a toda la comunidad.

Olga Lucia Santiago: Agradece el taller, ya que se fortalecen conocimientos.

Leidy Martínez agradece por la asistencia y la participación de todos.

Se cierra la sesión siendo las 11:20 a.m.

Se adjunta pantallazo con los participantes.

	<h1>ACTA</h1>	Versión: 4	 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
		Fecha de aprobación: 15-09/2021	
		Código: 02-01-F0-0001	

DESARROLLO



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

OBJETIVO PRINCIPAL DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN
Respeto por la dignidad humana

CODIGO LILA: identificar y brindar una asistencia humanizada a los pacientes y sus familias durante el proceso de fin de vida.

PROGRAMA HUELLAS DE AMOR: Brindar apoyo emocional a usuarios, pacientes, familias y colaboradores con la compañía de caninos entrenados, perros de asistencia o sus propias mascotas, fortaleciendo la cultura de humanización.

ESTRATEGIAS

CLIENTE INTERNO

- ✓ Capacitaciones y sensibilizaciones
- ✓ Talleres de quejas por trato deshumanizado
- ✓ Reconocimiento por atención humanizada
- ✓ Espacio de escucha – apoyo emocional
- ✓ Acompañamiento en duelo
- ✓ **PROGRAMA DE BIENESTAR E INSENTIVOS – TALENTO HUMANO**

CLIENTE EXTERNO



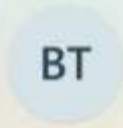


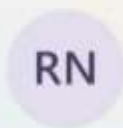
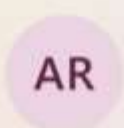

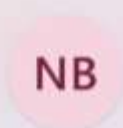
- ✓ Sensibilizaciones en humanización
- ✓ Percepción materno perinatal
- ✓ Hora del cuento y taller de pautas de crianza positiva
- ✓ Rondas de humanización
- ✓ Apoyo emocional y espiritual
- ✓ Nutrición con corazón: Consideraciones en gustos y preferencias de dietas.
- ✓ **S.O.S:** Posterior al reporte a talento humano del caso, se retoman los datos y se hace el llamado al paciente, verificando la **S**ituación, aprovechando la **O**portunidad y realizando una **S**ensibilización acerca de la importancia de la corresponsabilidad en el respeto hacia los colaboradores.



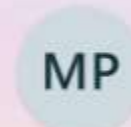

NO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL

FECHA: 13 de junio del 2025	TEMA: Capacitación Programa de Humanización SSSSO
-----------------------------	---------------------------------------------------

COMPROMISOS		
ACTIVIDAD	RESPONSABLE	FECHA DE CUMPLIMIENTO
Remitir la presentación a los asistentes de la capacitación.	Oficina de Participación Comunitaria	Junio/2025

Nota: Al firmar el presente documento me comprometo a cumplir con las actividades de mejoramiento propuesto, y que son de mi competencia

 Sant Lorenz Obispo	 Mayra Pineda Moreno	 Elena Torres (No comprobado)
 No Quere (No comprobado)	 Gladys Cortes (No comprobado)	 Paola Restrepo Rojas (No comprobado)
 Andrea Torres (No comprobado)	 Programa De Inmersión (No comprobado)	 Ivana Patricia Rubio (No comprobado)

 Daniela Maldonado Palacios	 Daniel Sebastian Aguirre Serna	 Leidy Martinez Contreras
 Yidia Portacio Guerra (No comprobado)	 Maria Pardo (Existencia)	 Jareth Rivera (No comprobado)
	 	

ACTA

Versión:	4
Fecha de aprobación:	15-09/2021
Código:	02-01-F0-0001



Participantes

Escribe un nombre

Compartir invitación

En esta reunión (32) Silenciar a todos

- CG Clara Ined Gomez (No comprobado) 1
- ST Said Lozano Tibaquirá Organizador
- AV Ana Felisa Vargas (No comprobado)
- AR Andrea Rincon (No comprobado)
- AH Angela Heredia (No comprobado)
- AP Argelia Portillo (Externo)
- BT Blanca Torres (No comprobado)
- CG Carlos Eduardo Zapata Gómez (No comprobado)
- CP Clara Perdomo (No comprobado)
- CF CLAUDIA PATRICIA MELO FRANCO (Externo)
- Daniel Sebastian Aponte Serna
- DP Daniela Maldonado Palacios
- E e (No comprobado)
- EQ floralba lozano Ortiz (No comprobado)

9:56 a. m.
13/06/2025