



**Nuestro Valores:**  
Respeto – Innovación – Trabajo en Equipo – Honestidad.

**"Pensando en ti, Doy lo mejor de mí"**



1

Propuesta de validación para la reformulación del instrumento de evaluación de la política de humanización del Hospital Susana López de Valencia E.S.E de Octubre 2022 a Enero 2023.

### **Estudiante**

Angela Marcela Grajales Chilito.

### **Asesor**

Enf. Alejandro Rodríguez Cuartas



Universidad  
del Cauca

Universidad del Cauca

Programa de Enfermería X semestre

Popayán, enero 25 de 2023

Propuesta de validación para la reformulación del instrumento de evaluación de la política de humanización del Hospital Susana López de Valencia E.S.E de Octubre 2022 a Enero 2023.

Proyecto educativo en el marco del ejercicio de gestión del cuidado

### **Estudiante**

Angela Marcela Grajales Chilito.

### **Asesor**

Enf. Alejandro Rodríguez Cuartas



Universidad  
del Cauca

Universidad del Cauca

Programa de Enfermería X semestre

Popayán, enero 25 de 2023



## Tabla de contenido

<b>Introducción</b> .....	5
<b>Diagnóstico o descripción de la situación existente</b> .....	7
<b>Planteamiento del problema</b> .....	8
<b>Objetivo general</b> .....	12
<b>Objetivos específicos</b> .....	12
<b>Matriz de Marco Lógico</b> .....	13
<b>Abordaje Metodológico</b> .....	17
<b>Resultados del ejercicio</b> .....	20
<b>Resultado de la Actividad #1</b> .....	20
<b>Resultado de la Actividad #2</b> .....	32
<b>Resultado de la Actividad #3:</b> .....	46
<b>Conclusiones</b> .....	48
<b>Recomendaciones</b> .....	49
<b>Bibliografía</b> .....	50
<b>Anexos</b> .....	51

## Índice de Figuras

<b>Figura 1</b> Distribución de la población según género .....	20
<b>Figura 2</b> Servicios de atención en Hospital Susana López de Valencia, donde se evaluó al cliente externo.....	21
<b>Figura 3</b> Calidad de la atención según cliente externo.....	22
<b>Figura 4</b> Frecuencia de identificación y respuesta de inquietudes a clientes externos .....	23
<b>Figura 5</b> Información sobre deberes y derechos .....	23
<b>Figura 6</b> Información sobre deberes y derechos .....	24
<b>Figura 7</b> Frecuencia de comunicación visual personal de la institución y cliente externo .....	25
<b>Figura 8</b> Socialización de la oferta del servicio de apoyo espiritual en la institución .....	26
<b>Figura 9</b> Socialización de la oferta del servicio de apoyo psicológico y/o trabajo social en la institución.....	26
<b>Figura 10</b> Frecuencia de respeto durante la atención hospitalaria .....	27
<b>Figura 11</b> Manejo del dolor.....	28
<b>Figura 12</b> Percepción sobre las condiciones físicas del hospital .....	29
<b>Figura 13</b> Frecuencia de presencialidad del cuidador y/o acompañante.....	29
<b>Figura 14</b> Distribución de la población según su género .....	32
<b>Figura 15</b> Distribución de la población según su cargo laboral.....	32
<b>Figura 16</b> Servicios de atención en Hospital Susana López de Valencia, donde se evaluó al cliente interno.....	33
<b>Figura 17</b> Tiempo de vinculación al hospital de la muestra poblacional.....	34
<b>Figura 18</b> Frecuencia con la que el personal escucha las necesidades de los usuarios.....	35
<b>Figura 19</b> Frecuencia de comunicación visual entre cliente interno y externo .....	36
<b>Figura 20</b> Frecuencia de percepción de prácticas deshumanizadas provenientes de otros servicios. ....	37
<b>Figura 21</b> Frecuencia de presencia de factores negativos frente a la atención en salud .....	37
<b>Figura 22</b> Frecuencia de iniciativa para la promoción de los derechos de los pacientes según la política de humanización .....	38
<b>Figura 23</b> Frecuencia de la comunicación entre paciente- personal frente a los procesos y/o estados de salud.....	39
<b>Figura 24</b> Frecuencia de confidencialidad por parte del personal .....	40
<b>Figura 25</b> Frecuencia de personal capacitado en humanización dentro del Hospital Susana López de Valencia.....	41
<b>Figura 26</b> Frecuencia de promoción de acompañamiento familiar por parte del personal de la institución.....	42
<b>Figura 27</b> Frecuencia de la presencia del apoyo espiritual dentro de la institución .....	43
<b>Figura 28</b> Frecuencia del manejo del dolor de manera oportuna.....	44
<b>Figura 29</b> Instrumento de evaluación de humanización .....	46

## Índice de tablas

<b>Tabla 1</b> Matriz de Marco Lógico .....	13
---	----

## Introducción

El hospital Susana López de Valencia es una institución pública que se ha transformado día a día desde su origen; Para el año 1947 fue un sanatorio antiTBC (llamado Hospital de Vías Respiratorias), a partir de 1964 su denominación cambio a “Susana López de Valencia” en 1983 se convierte en un hospital general, en su tercera etapa se convierte en la E.S.E de mediana complejidad 1995. Posteriormente para el 2007 adquiere énfasis en materno infantil e inicia sus caminos hacia la excelencia, concluyendo esta hasta el año 2014 en el cual logra ser una institución acreditada, manteniendo la acreditación hasta la actualidad.

Durante las diferentes etapas que ha presentado el hospital Susana de Valencia se destaca el enfoque humanístico que direcciona en el servicio de salud ofertado, lo cual permite el desarrollo de identidad como hospital y como servicio integral a la comunidad identificado en la frase lema “*PENSANDO EN TI, DOY LO MEJOR DE MI*” y a su vez esta es direccionada por la política institucional fundamentada en el valor de la humanización, *LA POLITICA DE HUMANIZACION*, compuesta por 5 líneas de acción.

En este sentido se recrea la política de humanización a través de la marca institucional, el ser humano en la abstracción de la flor de loto y el logo institucional, Susanita, que representa el respeto, la honestidad, la ternura y la pulcritud del servicio de atención que se ofrece a la comunidad en general. A través del proceso sistemático que el hospital sigue en el camino hacia la excelencia, ofreciendo servicios integrales y garantizando la sostenibilidad financiera de la institución enfocado a una táctica de mediano plazo en el plan de gestión, para la humanización global en la población, llegando así a alcanzar los más altos índices de calidad, como servicio y sistema de salud eficiente, eficaz y totalmente efectivo.

Una de las principales políticas de direccionamiento de identidad de la institución es la política de humanización, la cual se establece como principio fundamental en el servicio que oferta desde y para la población, respaldando la integridad humana y las directrices de calidad, seguridad, coordinación y transparencia por lo cual se plantean objetivos estratégicos como lo son centrar los esfuerzos del sistema de salud en la población, fomentar la cultura de la autoevaluación para el mejoramiento continuo del sistema de salud y enfocar la gestión al logro de resultados en salud y la generación de un valor social.

En base a los lineamientos técnicos que el Ministerio de Salud y Protección Social ha construido para orientar la implementación de las acciones para todos los actores del sistema general de seguridad social en salud de acuerdo a su competencia y documentos de consulta claves sobre el tema y garantizar la atención integral humanizada entendiéndola como la capacidad de 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 la comunidad sana e informada de sus deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía, respecto y enfrentar el final de la vida con dignidad.

Como enfoque para el personal se fundamenta en el desarrollo de habilidades y capacidades del talento humano y en las instituciones de salud que contribuyan a humanizar la gestión de los organizadores, proceso clave para que se adopte una **CULTURA** propia donde se sensibilice a la población y se desarrolle de manera inmersa y voluntaria en cada proceso; Por lo que surge la **necesidad de evaluar y certificar** el nivel de humanización dentro del proceso de atención en salud ofrecido por el hospital Susana López de Valencia, E.S.E.

## **Diagnóstico o descripción de la situación existente**

A partir del programa institucional de humanización se realiza un análisis situacional previo, para lo cual es indispensable disponer de los documentos elaborados por parte del área de direccionamiento estratégico institucional para el desarrollo del programa y la política de humanización, como también otros documentos de soporte sobre el desarrollo del trabajo de humanización como eje transversal implícito en diferentes áreas.

El área de humanización con su programa direccionado por la respectiva política son necesarios para identificar necesidades, realizar intervenciones sobre la atención en salud ofrecida, recibida y esperada con el fin de obtener indicadores que permiten el trabajo conjunto de las diferentes políticas del Hospital Susana López de Valencia E.S.E logrando alcanzar los objetivos establecidos y los más altos estándares de calidad en la atención en salud; Por lo anterior es indispensable evaluar la percepción del personal sobre la política de humanización para certificar la aplicación y el desarrollo de la misma dentro del servicio ofrecido en sus actividades laborales de acuerdo a los objetivos y lineamientos establecidos por el hospital, por lo cual es necesario la aplicación de un formato institucional que permita evaluar la aplicación y ejecución de las 5 líneas de acción donde se promueva la información de la política garantizando el conocimiento teórico-práctico, los deberes y derechos de los clientes, internos y externos, percepciones individuales y colectivos de los diferentes clientes para la intervención y la mejora del servicio de salud ofertado en la institución a través de un instrumento dinámico, inferencial, diagnóstico y evaluativo de los componentes cognitivo, actitudinal y de habilidad de la HUMANIZACION.

## Planteamiento del problema

En el departamento del Cauca el número de habitantes es de 1.243.503, de estos habitantes, 277.270 pertenecen al municipio de Popayán, que son el 22,2% del total de la población, en el Hospital Susana López de Valencia, para el año 2021, se atendió a un total de 147.796 usuarios provenientes de varios lugares del departamento del Cauca, convirtiéndose en la IPS con mayor atención de usuarios del departamento. (plan estratégico 2021- 2023 HSLV).

En el Hospital Susana López de Valencia, la política de humanización es uno de los eslabones principales en la atención de calidad a los clientes internos y externos, bajo el direccionamiento institucional, donde se desarrollan 5 líneas principales de acción, entre las cuales se encuentran: **Atendemos al paciente con empatía, comprendemos a nuestro personal, somos conscientes de la familia en la recuperación del paciente, apoyamos emocional y espiritualmente el proceso de la enfermedad y el final de la vida y manejamos el dolor;** procesos indispensables y permanentes en la atención en salud, por lo que son motivo de evaluación constante en la aplicabilidad de la política ya que es necesaria y delimitante para evidenciar falencias en el sistema de salud y en el servicio asistencial y con ello lograr intervenir oportunamente cuando sea necesario pero lo más importante es lograr generar una cultura de humanización en los clientes internos que contribuya a la prestación de un servicio de salud integral y óptimo, donde el cliente ya sea interno o externo se sienta satisfecho, incluido, respetado y centralizado.

Por lo anterior, se ha generado una red humanizadora que está a cargo de la recepción y validación de necesidades de los clientes propios de la institución y la población vinculada a ella. A través de jornadas de investigación y educación se busca implementar la política de humanización de manera cultural permanente en la institución. Es por ello que se llevan a cabo



jornadas de educación donde algunas de las temáticas son: derechos y deberes de los usuarios, colaboradores y demás personal, emergencias y desastres y rol de la familia, entre otras. Como implementación de esta política es necesario la gestión del programa institucional de humanización, definir y establecer un plan de acción anual y realizar un cronograma de actividades mensuales, orientados por las 5 líneas de acción de la política de humanización.

Bajo el direccionamiento de la política de humanización, se debe informar a nivel gerencial las oportunidades de mejora presentadas durante el desarrollo de las actividades para corregir desviaciones encontradas y así coordinar ajustes que se requieran durante el plan anual según necesidades presentadas durante la implementación, es por ello que durante las rondas de atención por cada uno de los servicios hospitalarios de la institución se evidencia a través de la búsqueda reactiva (quejas de SIAU) y de la búsqueda activa (rondas humanizadoras, paciente trazador, medición de cultura e indicadores) las necesidades actuales desde diferentes tipos de población.

Para el año 2022, cada una de las líneas de acción de la política han implementado variedad de actividades en el desarrollo y aplicabilidad de la cultura humanizadora, entre ellas se encuentra que desde la primer línea de **“atendemos los pacientes con empatía”** una de las principales actividades influyentes y constantes son las “rondas humanizadoras” que han tenido un efecto positivo, iniciando desde el año 2018 con un 91% de la población con resolutivita de la necesidad por parte del equipo orientador, y para la fecha con un incremento de intervención y resolución del 98%, superando la meta trazada del 90%. Para la segunda línea de acción, **“comprendemos a nuestro personal”**, con su actividad del “spa hospitalario” que busca el bienestar del cliente interno, con un nivel de efectividad de cobertura de la promoción de la salud del 90%, de manera creciente entre el periodo de tiempo entre el año 2021 al año 2022 sin

embargo para la otra actividad de esta línea de acción, “educación al cliente interno”, se registra una meta del 100% pero con una recepción variable de las temáticas de educación a la fecha con capacitación a 1.144 de 1.200 trabajadores del hospital Susana de Valencia E.S.E. Para la tercer línea de acción, **“Reconocemos la importancia de la familia en la recuperación del paciente”**, las actividades articuladas para la ejecución son: Burbujas que sanan, sanar leyendo con el libro viajero, clown hospitalario, la ruta del sol y Susanita educa; Y la cuarta línea **“Apoyo emocional y espiritual en el final de la vida”**, se evidencia un efecto positivo y una meta trazada, sin embargo compleja de evaluar y comparar su recepción por parte de la población debido a periodos de pandemia de años anteriores. Y por último la línea de **“manejamos el dolor”** con la identificación, comprensión y aplicabilidad de la escala de dolor.

Teniendo en cuenta lo anterior, para el primer periodo del 2022 se evidencian indicadores óptimos para la validación y certificación de la política de humanización a través del formato institucional vigente aplicado evidenciando altos índices de calidad según cifras obtenidas en este cuestionario sin embargo después de un análisis de la política se realiza nuevamente una evaluación de la percepción de esta dentro de la institución con el instrumento de evaluación o formato institucional actual, teniendo en cuenta la percepción de clientes internos y externos para realizar información cruzada donde se valide la aplicación de la política en el servicio ofertado, en las acciones cotidianas, el nivel de conocimiento teórico practico de los clientes en el desarrollo de sus actividades laborales y garantizar que se identifique y aplique la política en cada espacio de la institución y por el personal en su totalidad.

Actividad realizada por parte del equipo de humanización y la estudiante del programa de enfermería de decimo semestre, Angela Marcela Grajales, donde se evidencia que este instrumento no responde completamente al objetivo de la evaluación, sustentado en resultados

obtenidos de este instrumento, mediante entrevistas de percepción realizadas a través de una comunicación asertiva con usuarios y empleados de los diferentes servicios (asistencial, administrativos y de seguridad), también es necesario tener en cuenta la percepción de los entrevistadores ya que son los que permiten identificar la calidad de las preguntas, la factibilidad de las respuesta, la información se puede obtener o reservar en cada pregunta, el método de evaluación y la información necesaria para lograr una intervención eficiente según lineamientos para lograr una atención en salud de calidad, donde el principal enfoque es el ser humano.

## **Objetivo general**

Promover y fortalecer la atención humanizada en todos los servicios que presta el Hospital Susana López de Valencia E.S.E. a través de un instrumento de evaluación que genere una cultura humanizadora en el personal asistencial, administrativo y directivo.

## **Objetivos específicos**

- Desarrollar un modelo de instrumento de evaluación de la percepción y aplicación de la política de humanización.
- Identificar resultados sobre la aplicabilidad del nuevo instrumento de evaluación para llevar la evaluación de dicha política a acciones definitorias de manera cultural.
- Analizar según resultados temáticas a reforzar mediante educación y promoción de la política de humanización.

## Matriz de Marco Lógico

**Tabla 1**

*Matriz de Marco Lógico*

Resumen normativo de objetivos	Indicadores verificables objetivamente	Medios de Verificación	Supuestos
<b>Finalidad</b>			
<p>Evaluar el conocimiento del cliente interno del Hospital Susana López de Valencia E.S.E sobre la política de humanización y la aplicabilidad en sus labores.</p>	<p>Clientes internos a los que se le evalúa en las diferentes áreas laborales / Total de clientes internos del Hospital Susana López de Valencia.</p>	<p>Por medio de la realización de encuestas sobre la autopercepción por parte de los clientes internos del Hospital Susana López de Valencia E.S.E, la cual consta de 23 preguntas divididas en dos secciones de preguntas, una para el personal asistencial y la otra para el personal administrativo para evaluar los conocimientos y aplicabilidad que tienen sobre la política de humanización.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Personal asistencial que no brinde información completa y omite la práctica.</li> <li>• Múltiples actividades del personal que limiten la realización de la evaluación.</li> <li>• Personal poco receptivo.</li> <li>• Desconocimiento total de la política de humanización.</li> </ul>
<b>Propósito</b>			
<p>Hacer de la política de humanización una cultura, inmersa en las acciones diarias del personal asistencial, administrativo y gerencial del Hospital Susana López de Valencia a través de un instrumento de evaluación que tenga seguimiento mínimo cada 4 meses.</p>	<p>Clientes internos a los que se le evalúa en las diferentes áreas laborales / Total de clientes internos del Hospital Susana López de Valencia cada 4 meses.</p>	<p>Modificación del cuestionario evaluativo en base a los lineamientos estratégicos del Hospital Susana López de Valencia E.S.E, orientados a la evaluación y aplicabilidad de las 5 líneas de acción de forma conjunta como CULTURA general en el personal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de disposición del personal de la institución.</li> <li>• Falta de tiempo del personal para realizar la evaluación.</li> <li>• Falta de dispositivos para la realización del instrumento evaluativo.</li> <li>• Falta de información sobre la actualización del instrumento.</li> <li>• Falla en la comunicación sobre metodología y objetivo de la evaluación.</li> <li>• Que el instrumento no sea aprobado por la institución.</li> </ul>

### Propósito

<p>A través de la evaluación de la política de humanización en las labores diarias, identificar la temática a reforzar de la política y diseñar una estrategia educativa que fomente una cultura personal en los clientes internos del Hospital Susana López de Valencia E.S.E</p>	<p># actividades educativas realizadas con la ayuda de las herramientas didácticas ejecutadas / # total de actividades educativas planeadas.</p>	<p>Revisión de artículos, revistas, libros, base de datos sobre la política de humanización y practicas humanizadoras.  Material didáctico.  Sesiones breves de educación en los servicios del Hospital con ayuda de herramientas didácticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Falta de tiempo del personal asistencial para interactuar.</li> <li>• Poca o nula información referente a la política de humanización.</li> <li>• Reciente contratación del personal.</li> </ul>
--	--	--	---

### Propósito

<p>Ilustrar información respecto a la política de humanización que fortalezca la divulgación de la misma por parte de los clientes internos</p>	<p>#Actividades educativas realizadas con ayuda de las herramientas didácticas / # total actividades educativas planeadas</p>	<p>Selección de artículos, revistas, libros y bases de datos sobre Política de Humanización.  Material didáctico impreso.  Actividades educativas que realizan en el turno con la ayuda de las herramientas didácticas</p>	<p>Falta de tiempo del personal asistencial para interactuar por medio del juego  Actividad didáctica no aceptada o acogida  Falta de conocimiento sobre la política de humanización.  Carga laboral</p>
---	---	--	--

### Componentes

<p>Búsqueda bibliográfica sobre humanización, políticas de humanización, practicas humanizadoras, derechos humanos y normatividad vigente.</p>	<p>Artículos que sirvieron de soporte / _____ artículos de revisión en general.</p>	<p>Selección de artículos, libros, revistas sobre humanización y practicas humanizadoras.  Uso de instrumento de evaluación vigente.</p>	<p>Poca o nula información referente a la política.  No aprobación de la herramienta.</p>
--	---	--	---

Diseñar y/o modificar un instrumento de evaluación para la política de humanización.	Instrumento de evaluación modificado / estrategias de evaluación.	Verificación por parte de la coordinadora del programa de Humanización	Inasistencia del personal a la socialización sobre el instrumento de evaluación.
Propuesta de socialización con el equipo del programa de humanización, personal asistencial, administrativo y de seguridad.	# de personal asistente a la socialización/ # de personal total en la institución	Listas de asistencia de personal de salud que asiste a la socialización del nuevo instrumento de evaluación.	

---

**Actividades.**

Selección de artículos del tema de la política de humanización.	Internet, Base de datos, Computador.	Servicio de internet.	20 días
	Material: hojas de papel, impresiones, rotafolio.	Servicio de papelería.	
<b>PRE TEST:</b> Aplicación del instrumento de evaluación a cliente externo institucionalizado a la fecha.	Internet, uso de datos, computador	Material didáctico.	X días
Análisis de resultados obtenidos para establecer intervención			X días
POS TEST: Aplicación del instrumento de evaluación a cliente interno institucionalizado a la fecha.			20 días

Análisis de resultados obtenidos para establecer intervención, teniendo en cuenta datos cuantitativos y medio de aplicabilidad, ventajas y desventajas	15 días
Según resultados obtenidos del pre y post test con su respectivo análisis se dará inicio a la creación y/o modificación del instrumento de evaluación de la política de humanización.	20 días
Revisión por parte de la líder sobre las estrategias educativas sobre	25 días
Sesiones breves educativas sobre temática priorizada de la Política de humanización y orientación de la implementación del nuevo modelo de evaluación dentro de los servicios.	20 días
CAPACITACION.	

---



## Abordaje Metodológico

La aplicabilidad trimestral del instrumento de evaluación de la política de humanización dentro de la institución a clientes internos, con el fin de asegurar la correcta interpretación de conceptos y acciones de humanización establecidos en la política, para así llevar a la adopción de una CULTURA humanística en el personal.

Dicho instrumento servirá como soporte para la validación de las actividades y/o acciones que se realizan durante el mes por parte del personal en sus diferentes áreas laborales, hacia la población en general, es decir los clientes externos, asegurándose que la misión, visión, valores y principios inmersos en la política de humanización sean ofrecidos a la toda la población.

De acuerdo a lo anterior, el proyecto educativo “PROPUESTA DE VALIDACIÓN PARA LA REFORMULACIÓN DEL INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DEL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E DE OCTUBRE 2022 A ENERO 2023” se basa en un estudio investigativo de tipo cualicuantitativo descriptivo-transversal, desarrollado en un periodo comprendido entre el 10 de Octubre de 2022 a 25 de Enero de 2023, a través de las variables cualitativas ordinales:

- ·Percepción sobre el paciente
- ·Percepción sobre el medio laboral.
- ·Acción de escucha activa
- ·Promoción de derechos del paciente y líneas de acción de la política de humanización.
- ·Comunicación
- ·Percepción sobre la acción del otro.
- ·Percepción sobre la importancia de la familia en el proceso de salud.

- Empatía
- Autopercepción

Y las variables cuantitativas:

- Número de derechos de los pacientes institucionalizados
- Número de líneas de acción de la política de humanización

Estudio que permite identificar la eficacia de la aplicabilidad de la política de humanización y el impacto poblacional que genera en la institución, información que permite el análisis y reconocimiento del nivel de adherencia que tiene el personal administrativo, asistencial y de servicios a la política de humanización que influye directamente en la calidad de la atención en salud, la calidad de vida laboral y los valores propios que caracterizan y destacan al hospital.

La muestra poblacional corresponde a los clientes internos, médicos, enfermeros, auxiliares de enfermería, fisioterapeutas, administrativos, de servicios especiales del Hospital Susana López de Valencia E.S.E, una población estimada de 1.200 personas, donde se estima que la muestra poblacional significativa es de **90 personas**, con un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 10. Sin embargo, para la evaluación del cliente interno, como prueba piloto solo se aplicó a 50 personas, debido a la poca participación y disposición del personal, teniendo en cuenta los siguientes criterios:

➤ **Criterios de inclusión:**

1. Ser trabajador activo o pasante del Hospital Susana López de Valencia.
2. Ser usuario del hospital Susana López de Valencia E.S.E
3. Ser acompañante y/o familiar del usuario.

➤ **Criterios de exclusión:**

1. No estar vinculado laboralmente a la institución.
2. No recibir los servicios del Hospital.

Para el desarrollo de las 3 actividades evaluativas se realizó una búsqueda bibliográfica previa de artículos, documentos preliminares suministrados por la coordinadora del programa de Humanización y los resultados provenientes de la adherencia a la política de humanización a través de los instrumentos de evaluación vigentes para cliente externo y para cliente interno (ver anexo 1 y 2) como prueba piloto y el instrumento modificado (anexo 3) el cual es el objetivo de este proyecto. Finalmente, los datos comparativos de los resultados del presente proyecto serán la base de consolidación en conjunto con las 14 practicas humanizantes (ver anexo 4) para la reformulación del cuestionario de evaluación institucional para cliente interno donde se busca evaluar el sentido de humanización que el personal aplica en sus labores y dar garantía que el servicio ofrecido cumple los lineamientos que propone la política de humanización; Ya con ello se realiza una sesión breve educativa para la socialización de conceptos y aplicabilidad del instrumento de manera frecuente con el fin de garantizar un abordaje mayor y desarrollo efectivo de la política de humanización como parte *CULTURAL* de los clientes internos.

## Resultados del ejercicio

Para el desarrollo del proyecto educativo dentro del Hospital Susana López de Valencia E.S.E se realizaron diferentes actividades, como la realización del cuestionario de evaluación vigente en la institución a través de una entrevista y registro en el formulario de Google forms adaptado de manera digital para los dos tipos de clientes, interno y externo, con el fin de conocer la percepción del cliente interno sobre el desarrollo de la política dentro de las actividades laborales del cliente externo, y al cliente externo con el fin de evaluar conocimiento y aplicabilidad de la política en su cotidianidad respecto a las labores propias de la institución.

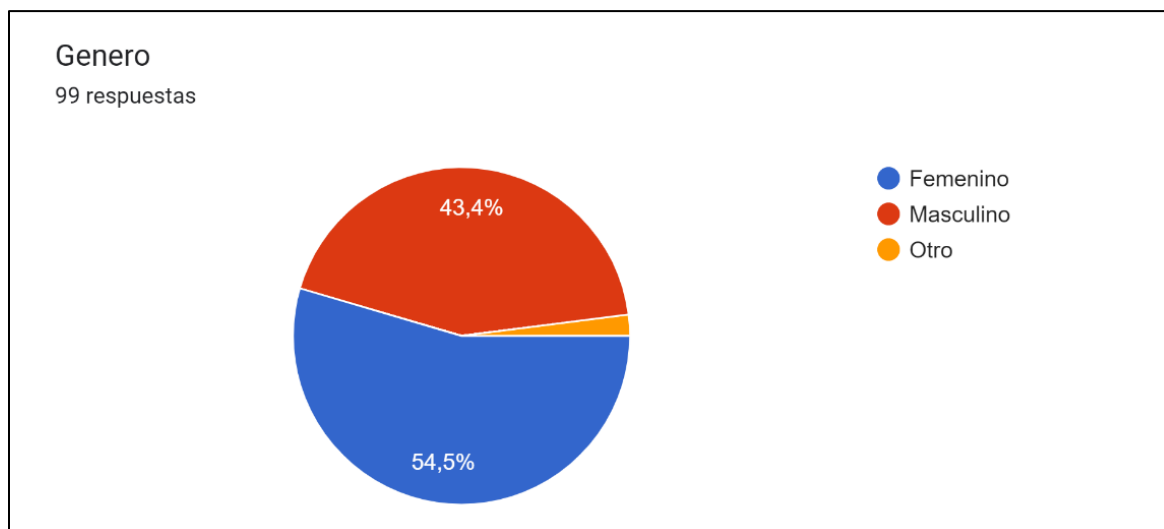
### Resultado de la Actividad #1

Análisis del pre test y/o evaluación al cliente externo. (formato de evaluación institucionalizado 2022).

Cientes externos según género:

**Figura 1**

*Distribución de la población según género.*



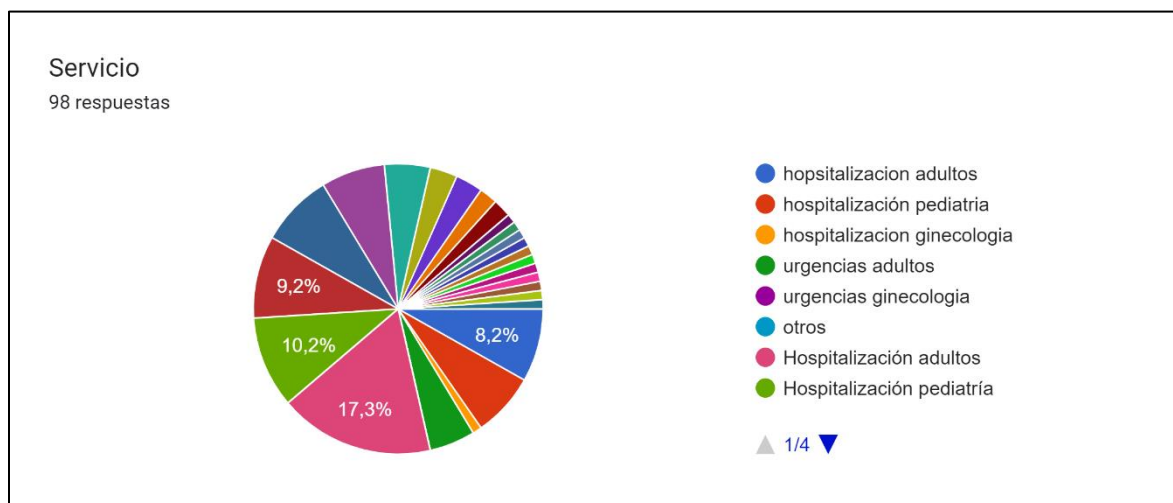
*Nota:* Estadísticas del Pre test y/o evaluación al cliente externo realizado en el 2022.

**Análisis:** De las 99 personas a las que se les aplico el instrumento de evaluación, el 43,4% (43 personas) pertenecen al género femenino, el 2% (2 personas) de la población no se identifica con estos géneros y el 54.5% (54 personas) en su mayoría pertenecen al género femenino.

Servicio en el que se realizó la evaluación:

**Figura 2**

*Servicios de atención en Hospital Susana López de Valencia, donde se evaluó al cliente externo.*



*Nota:* Estadísticas del Pre test y/o evaluación al cliente externo realizado en el 2022.

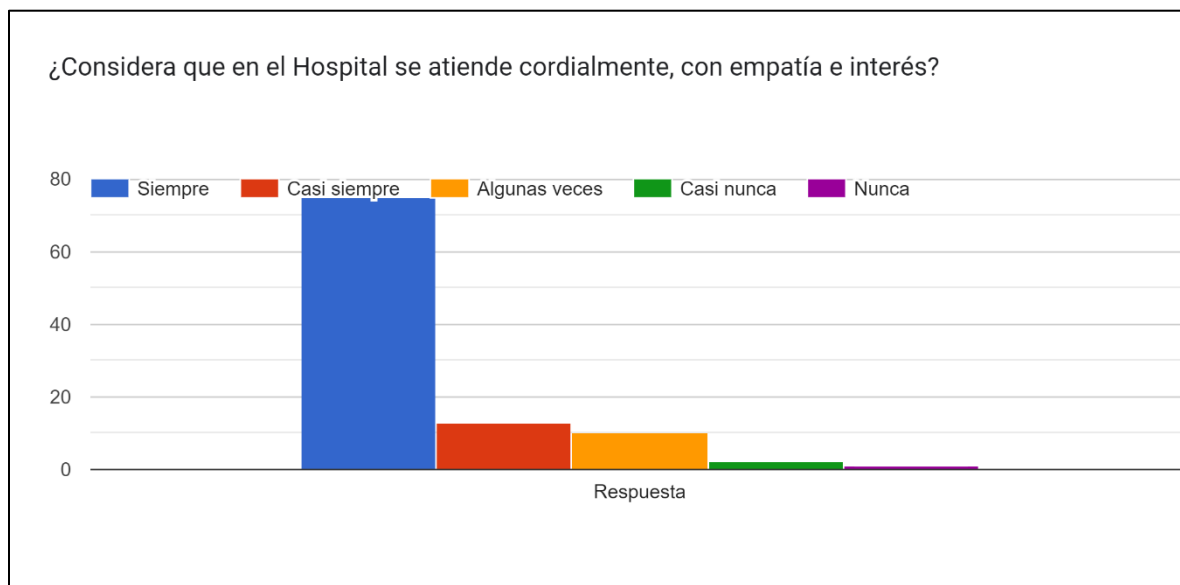
**Análisis:** La aplicación del instrumento de evaluación fue realizada por el programa de humanización a través de Google form en base a el formato de evaluación institucionalizado y vigente, donde se obtiene que el servicio con mayor respuestas es del hospitalización adulto con 17.3% (17 personas) seguido de hospitalización pediatría con el 10.2% (10 personas); Resultados que nos indican que los usuarios con mayor estancia en la institución tienen mayor perspectiva sobre la calidad del servicio debido al tiempo y el proceso por el que han pasado en los diferentes servicios.

Para obtener los resultados de las diferentes preguntas establecidas en el formato de evaluación vigente se utiliza la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo, se realizan las preguntas, las cuales tienen los siguientes resultados:

### 1. ¿Considera que en el Hospital se atiende cordialmente, con empatía e interés?

**Figura 3**

*Calidad de la atención según cliente externo.*



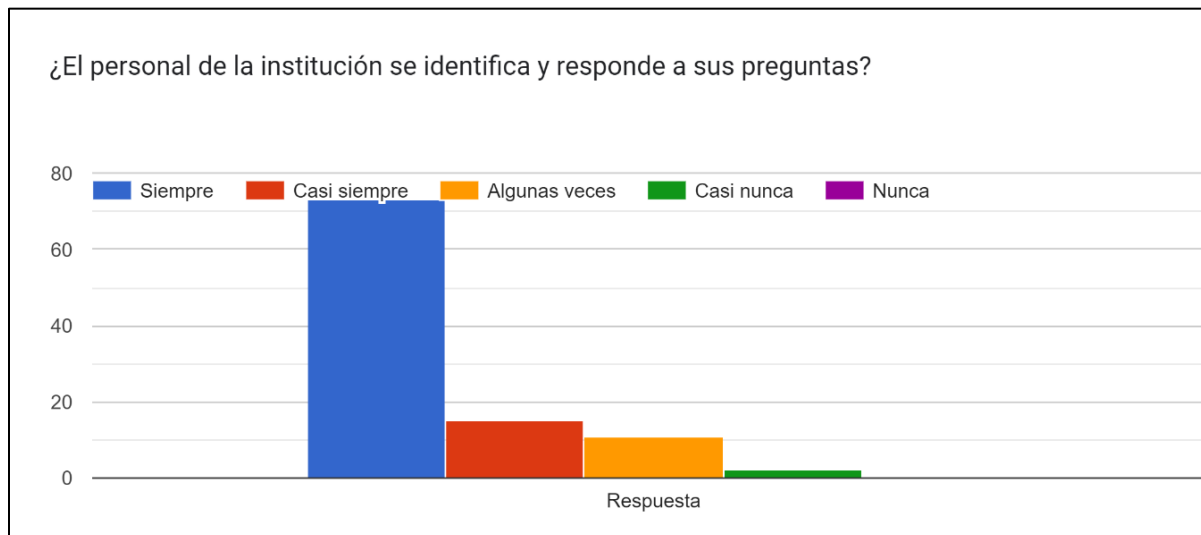
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** De las 99 personas entrevistadas, 75 respondieron que en el Hospital Susana López de Valencia SIEMPRE se le atiende con cordialidad, empatía e interés, 13 personas que esta atención se presenta ALGUNAS VECES, 10 personas que CASI NUNCA y 1 sola persona que NUNCA.

### 2. ¿El personal de la institución se identifica y responde a sus preguntas?

**Figura 4**

*Frecuencia de identificación y respuesta de inquietudes a clientes externos.*



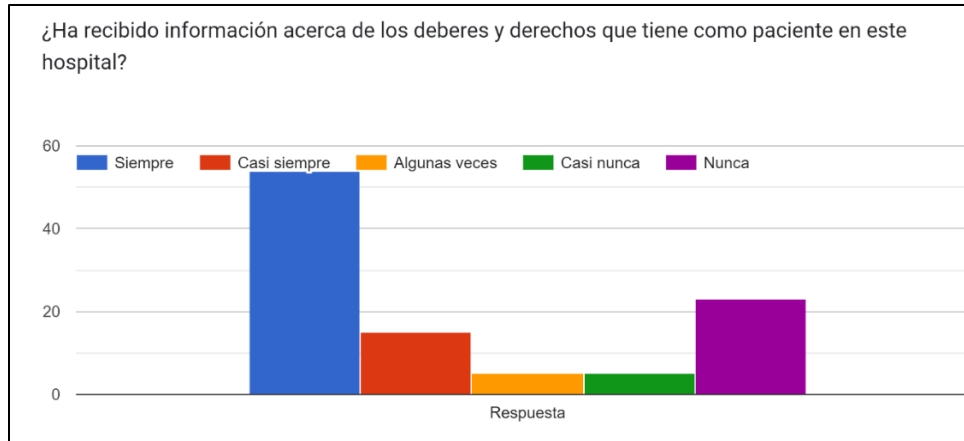
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** La presentación del personal cumple con los estándares de calidad esperados y establecidos según la evaluación realizada ya que más del 50% de la población respondió afirmativamente (73 personas); 15 personas mencionaron que algunas veces se identifican, 11 que casi nunca y solo 2 personas que NUNCA.

### **3. ¿Ha recibido información acerca de los deberes y derechos que tiene como paciente en este hospital?**

**Figura 5**

*Información sobre deberes y derechos.*



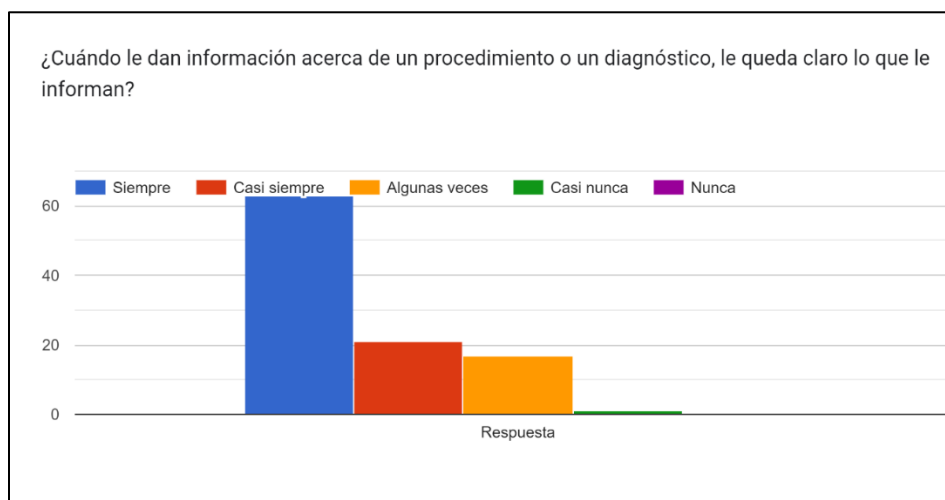
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** De las 99 personas entrevistadas, 54 personas, más del 50% establecieron que durante su estancia se les había informado en alguna ocasión sobre los derechos y deberes que tenían como usuarios y 23 personas respondieron que nunca se les había mencionado.

#### 4. ¿Cuándo le dan información acerca de un procedimiento o un diagnóstico, le queda claro lo que le informan?

**Figura 6**

*Información sobre deberes y derechos.*



*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

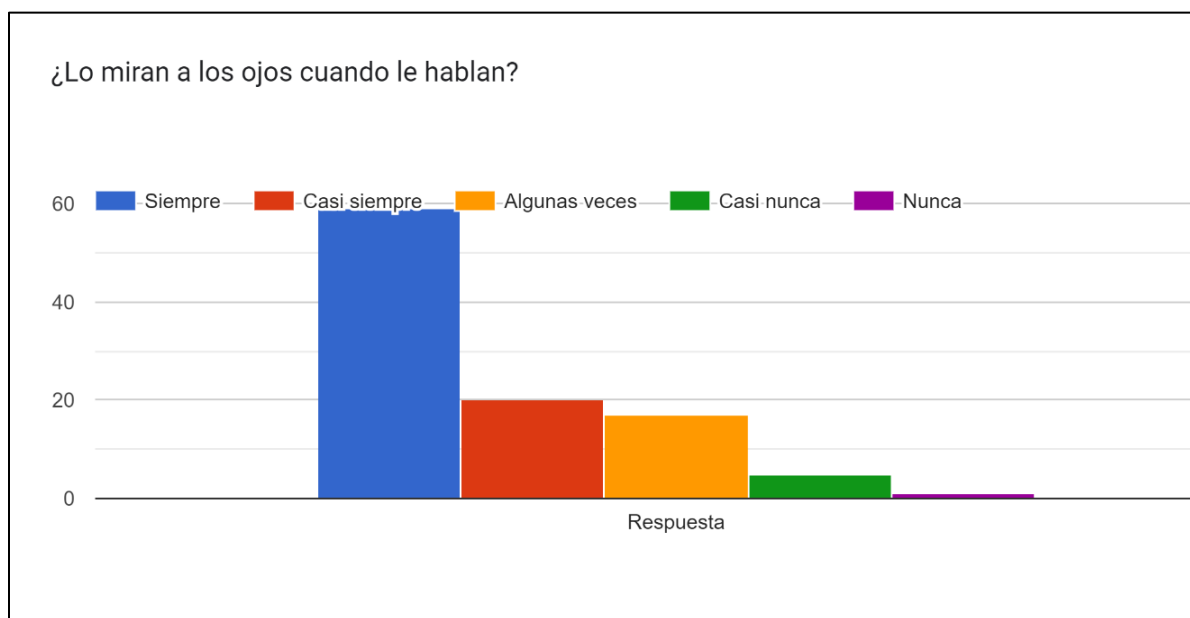


**Análisis:** De las 99 personas entrevistadas, se encuentra que 63 de ellas afirman que SIEMPRE se brinda información sobre los procedimientos o diagnósticos pertinentes a su atención, 21 que esto sucede algunas veces, 17 que CASI NUNCA, reciben esta información y solo 1 persona refiere que nunca se le brinda información sobre su procedimiento.

## 5. ¿Lo miran a los ojos cuando le hablan?

**Figura 7**

*Frecuencia de comunicación visual personal de la institución y cliente externo.*



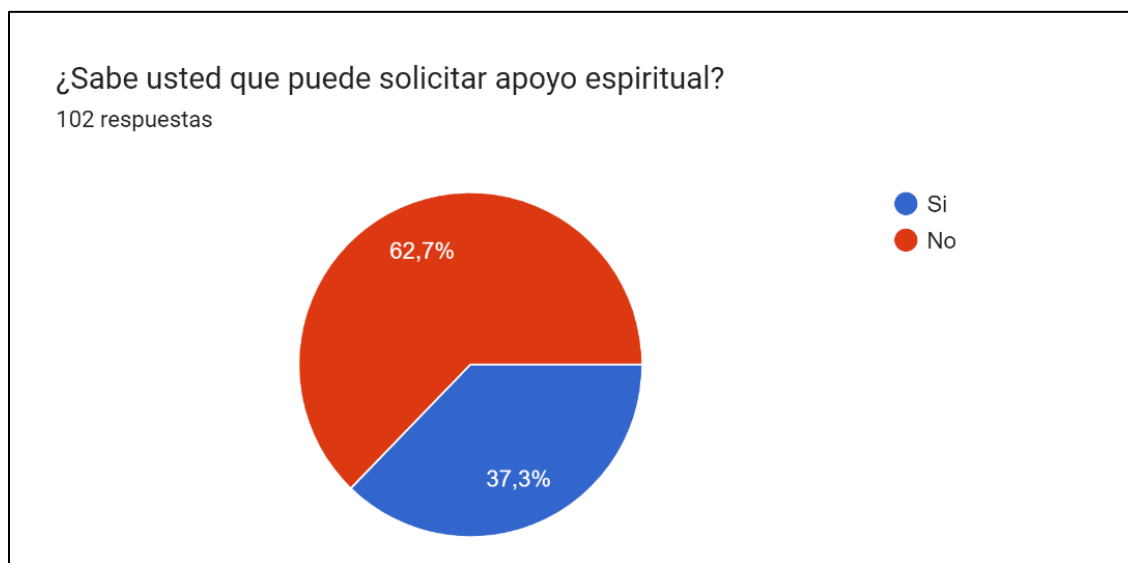
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** Mas del 50% (59 personas) de los usuarios refieren que la comunicación visual del personal es positiva, 20 personas que es un acto ocasional, 17 que es esporádico, sin embargo, solo 1 persona refiere que no se le ha brindado la atención adecuada a la hora de conversar con el personal.

## 6. ¿Sabe usted que puede solicitar apoyo espiritual?

**Figura 8**

*Socialización de la oferta del servicio de apoyo espiritual en la institución.*



*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** Con dos opciones de respuesta, la población entrevistada en un 62.7% afirma que no conoce sobre el apoyo espiritual que se brinda en el Hospital Susana López de Valencia y el 37.3% que conoce de este servicio.

## 7. ¿Ha tenido la posibilidad de recibir apoyo psicológico y/o trabajo social a nivel emocional?

**Figura 9**

*Socialización de la oferta del servicio de apoyo psicológico y/o trabajo social en la institución.*



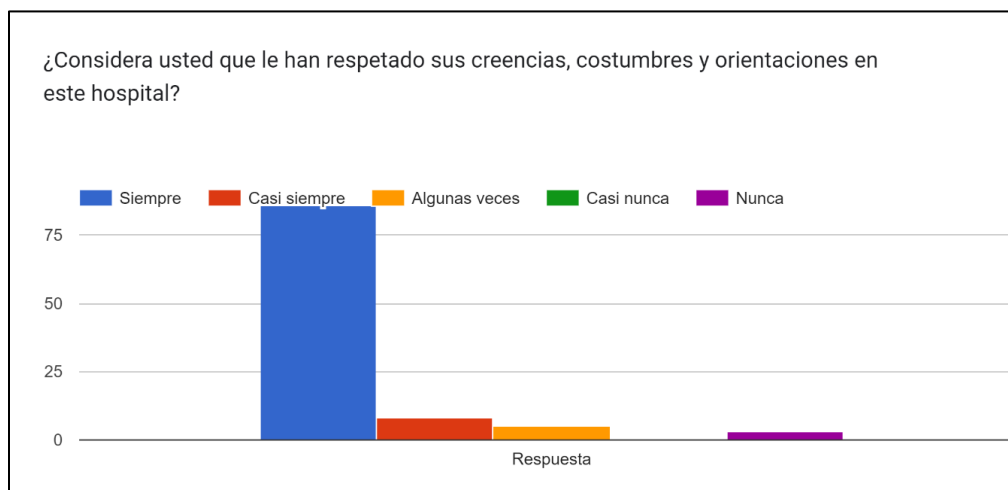
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** Se obtuvo una percepción muy variada sobre este interrogante, donde 39 personas no tienen ningún conocimiento de este servicio y 31 personas si conocen y han recibido este servicio dentro de la institución.

## 8. ¿Considera usted que le han respetado sus creencias, costumbres y orientaciones en este hospital?

**Figura 10**

*Frecuencia de respeto durante la atención hospitalaria.*



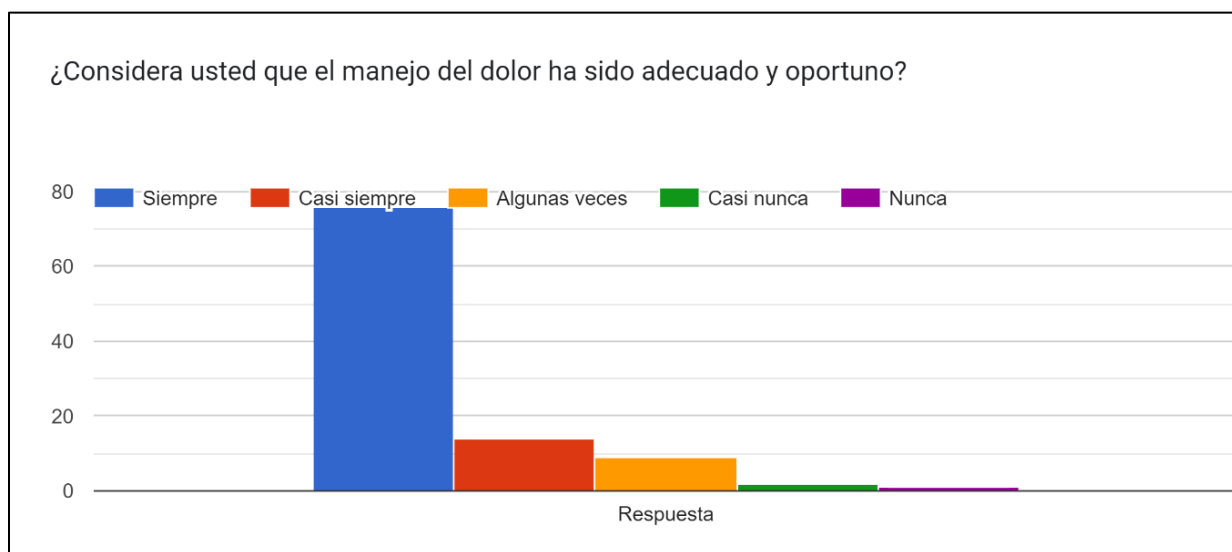
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** Con un resultado mayoritario de 86 personas de las 99 entrevistadas se evidencia que existe un respeto de creencias, costumbres y orientaciones por parte del personal hacia el cliente externo de manera permanente, 13 personas afirman que este valor se manifestó de manera ocasional y 3 personas que NUNCA fue parte de su atención.

## 9. ¿Considera usted que el manejo del dolor ha sido adecuado y oportuno?

**Figura 11**

*Manejo del dolor.*



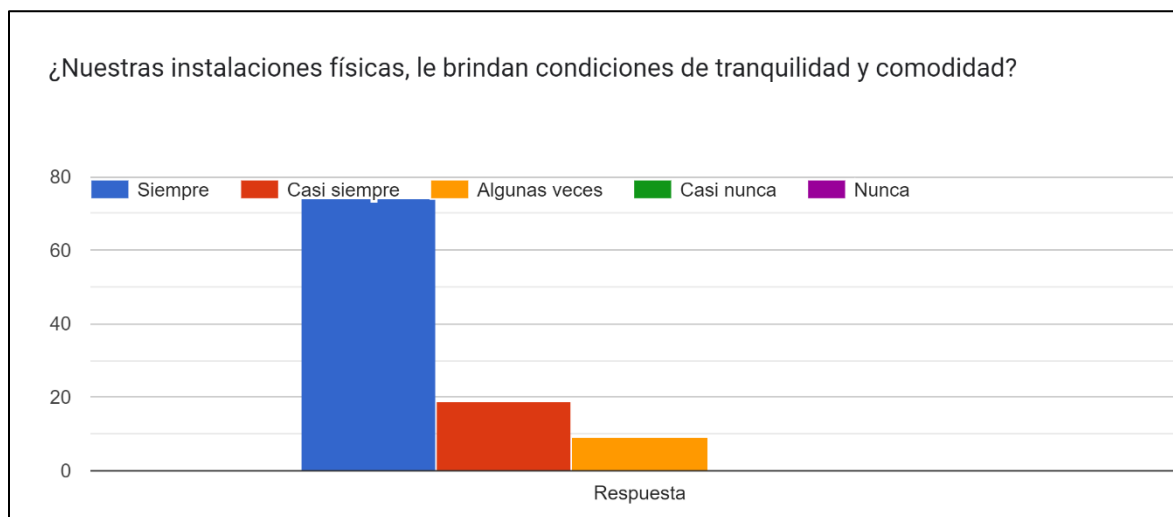
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** Se obtiene una respuesta positiva frente al manejo del dolor de manera frecuente y oportuna para 76 de las 99 personas, esporádica para 14 personas, inusual para 9 e inoportuna e ineficaz para 1 sola persona.

## 10. ¿Nuestras instalaciones físicas, le brindan condiciones de tranquilidad y comodidad?

**Figura 12**

*Percepción sobre las condiciones físicas del hospital.*



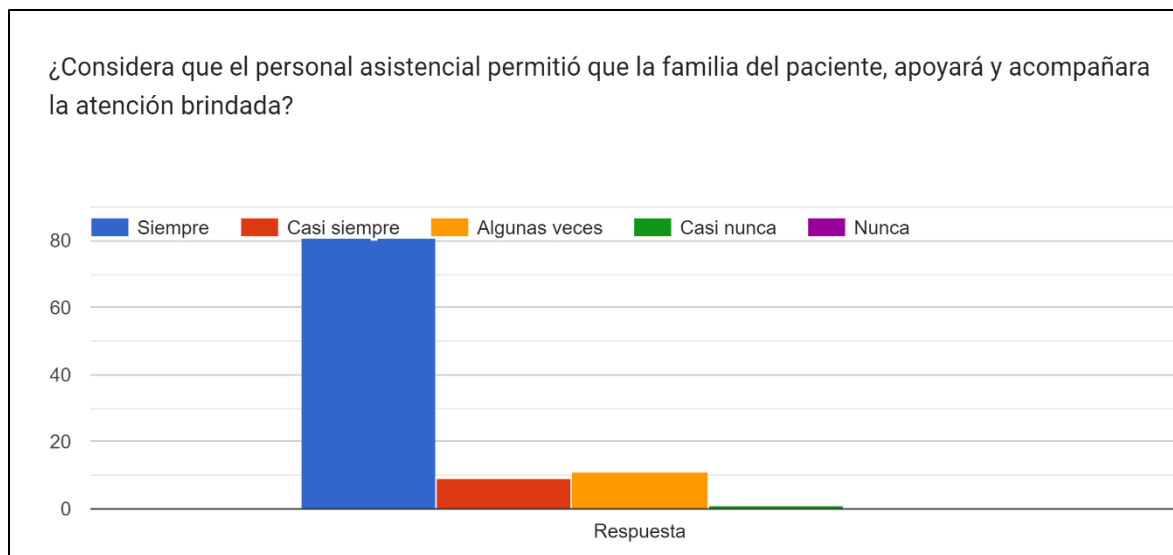
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** 74 clientes externos hacen referencia que el ambiente físico del hospital les brinda tranquilidad y comodidad en el contexto de una institución de salud, afirman que están muy conformes con los espacios físicos ofertados en cada servicio, ya que cubren las necesidades básicas humanas del paciente y el familiar y 28 personas presentan diferentes opiniones sobre las instalaciones, de manera medianamente negativa.

### **11. ¿Considera que el personal asistencial permitió que la familia del paciente, apoyará y acompañara la atención brindada?**

**Figura 13**

*Frecuencia de presencialidad del cuidador y/o acompañante.*



*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** 81 personas afirman que el acompañamiento y atención a su familiar es permitida siempre y 18 personas que no es del todo permitida, sin embargo, para este ítem se debe resaltar que según el estado del paciente y el servicio donde se encuentre se permite o no el acompañamiento permanente según la política de seguridad del paciente.

Para mayor participación se solicitó a los clientes externos alguna observación, sugerencia o petición acerca de la política de humanización de acuerdo a las anteriores preguntas:

**Comentarios textuales:**

- “A veces no dejan ingresar elementos personales como cobijas”
- “no hubo respuesta del dolor en urgencias— durante la noche, el personal auxiliar entra a la habitación con mucho ruido y despierta a todos”

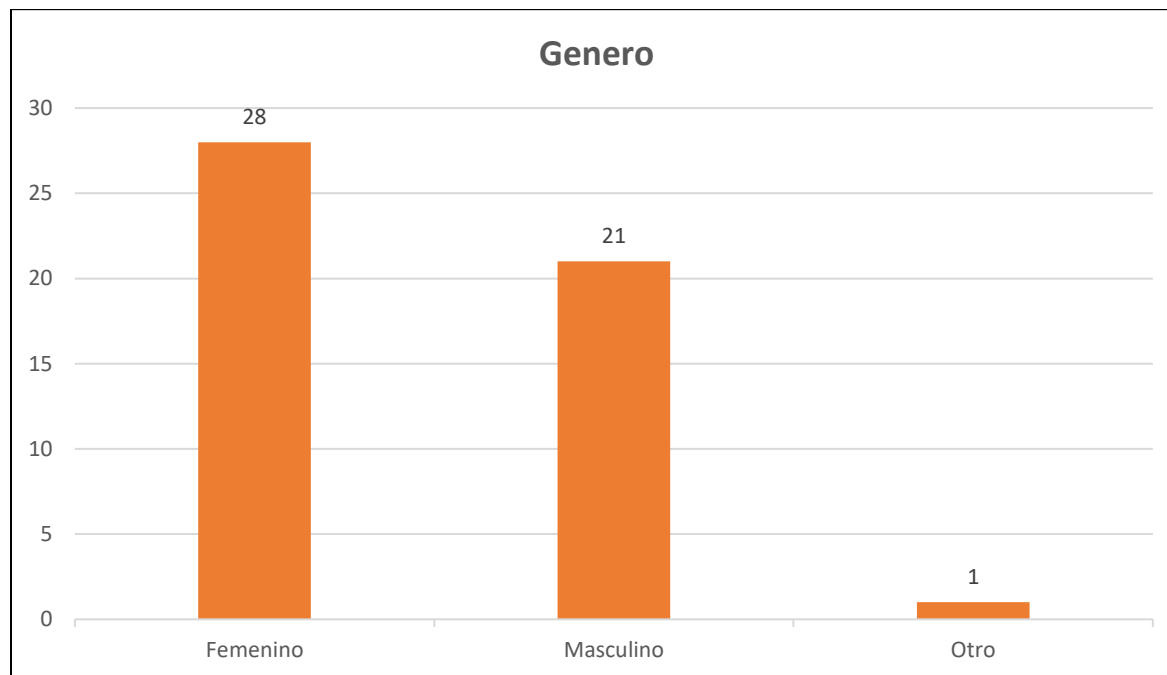
- “el cambio de turno fue afuera de la habitación y hace que el paciente se sienta discriminado”
- “educación a los vigilantes”
- “la actitud de los médicos”
- “la dieta llega tarde y fría”
- “buen trato por parte de las personas que me atienden”
- “mejorar la comodidad del acompañante”
- “exactamente a lo que se dedica esta encuesta considero que en mi caso les falto humanización para el trato, información, amabilidad, explicación de los procedimientos y atención oportuna de parte de los auxiliares de enfermería”
- “hay mucho ruido, sobre todo en las noches”
- “colocar servicio de agua caliente”
- “el personal a veces responde muy atacado, con una piedra en la mano o muy groseros, que no dan ganas de volver les a decir nada”
- “mejorar la comida a tiempo”

## Resultado de la Actividad #2

### 1. Cliente interno según género:

Figura 14

Distribución de la población según su género.



*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

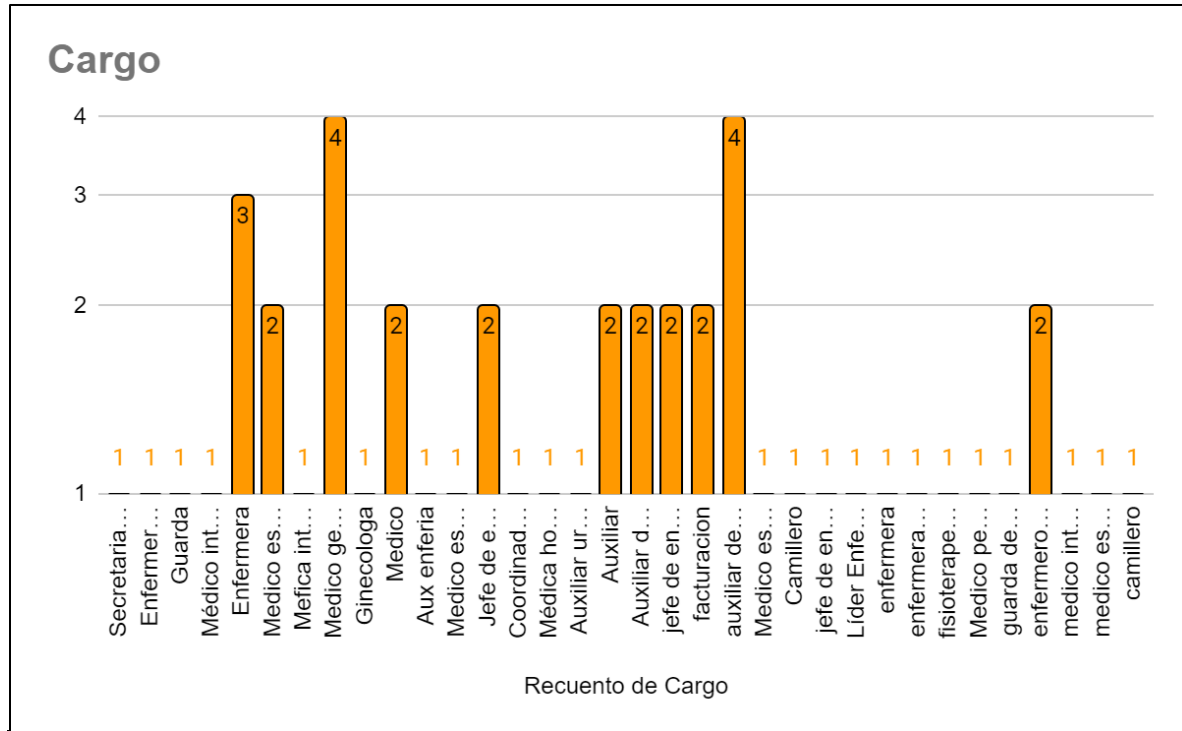
**Análisis:** De las 50 personas a las que se les aplicó el instrumento de evaluación, el 56% (28 personas) pertenecen al género femenino, el 4% (1 persona) de la población no se identifica con estos géneros y el 42% (21 personas) se identifican con el género masculino.

### 2. Cliente interno según su cargo laboral:

Figura 15

Distribución de la población según su cargo laboral.





Nota: Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

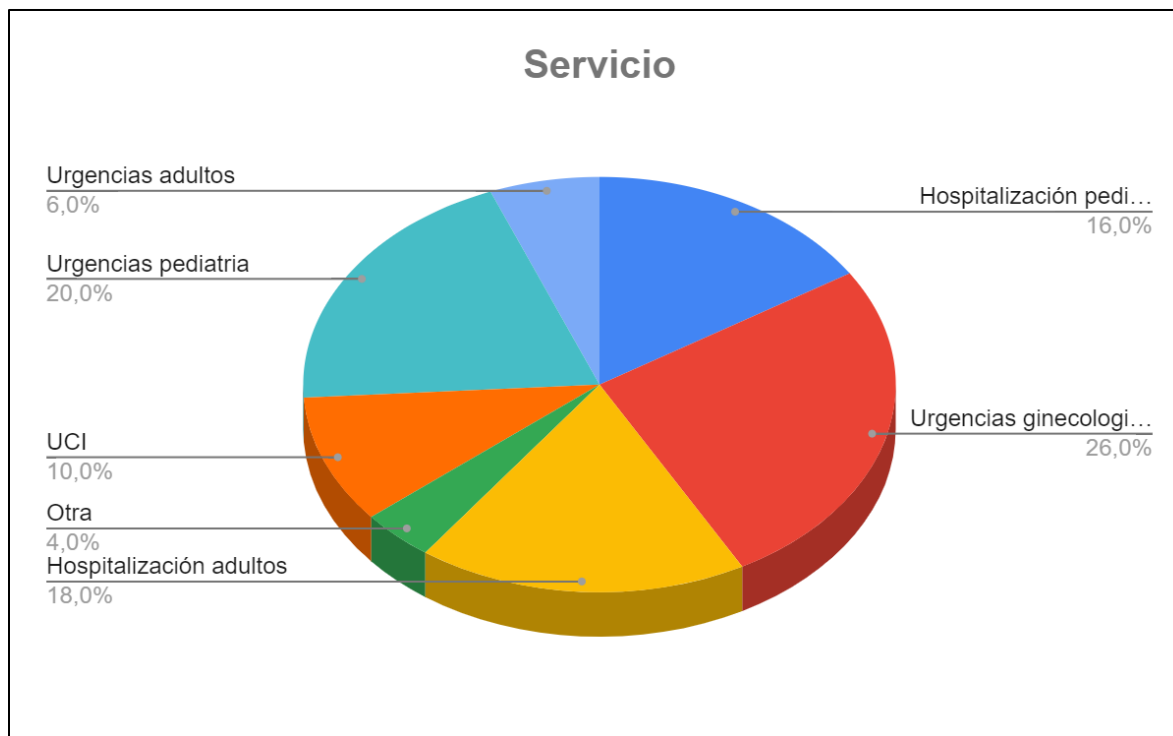
**Análisis:** Para obtener los resultados de las diferentes preguntas establecidas en el formato de evaluación vigente se utiliza la entrevista, entre equipo de humanización y cliente interno, las cuales tienen los siguientes resultados

La aplicación del instrumento de evaluación fue realizada por el programa de humanización a través de Google form en base a el formato de evaluación institucionalizado y vigente, donde se obtiene que los médicos generales y auxiliares de enfermería tienen mayor participación en el cuestionario con 8% (4 y 4 personas) cada una seguido del personal de enfermería con una participación de 6% (3 personas).

### 3. Participación de los servicios en el cuestionario.

Figura 16

Servicios de atención en Hospital Susana López de Valencia, donde se evaluó al cliente interno.



*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

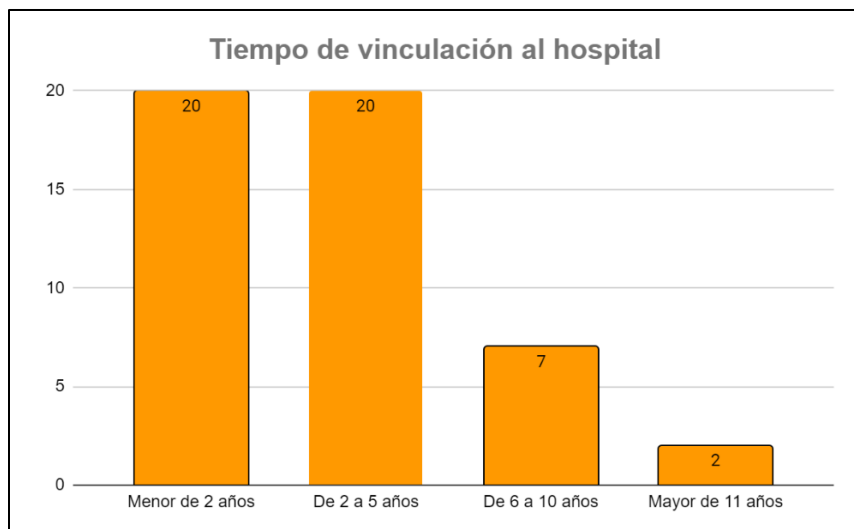
**Análisis:** La aplicación del instrumento de evaluación fue realizada por el programa de humanización a través de Google form en base a el formato de evaluación institucionalizado y vigente al año 2022, donde se obtiene que el servicio con mayores respuestas es urgencias ginecológicas con 26% (13 personas) seguido de urgencias pediatría con un 20% (10 personas) .

Teniendo en cuenta el anterior análisis se destaca que hubo una participación activa frente al cuestionario de evaluación frente a la muestra poblacional, sin embargo, no fue la esperada frente a la población estimada a estudiar.

#### 4. Tiempo de vinculación del personal al Hospital.

**Figura 17**

*Tiempo de vinculación al hospital de la muestra poblacional.*



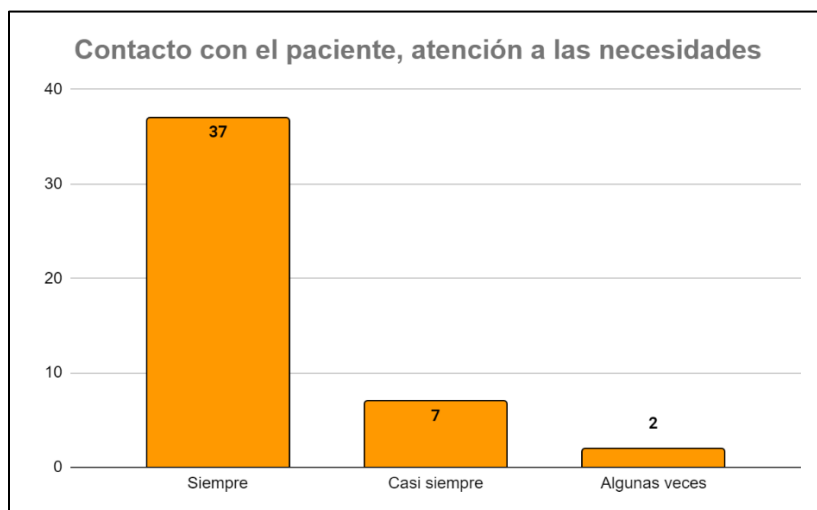
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** Se puede identificar que la muestra poblacional en su mayoría presenta un tiempo de vinculación mayor a un año, por lo que se infiere que la capacitación de la inducción fue aplicada pero no reforzada.

### 5. ¿Al contacto con el paciente, usted se preocupa por escuchar sus necesidades?

**Figura 18**

*Frecuencia con la que el personal escucha las necesidades de los usuarios.*



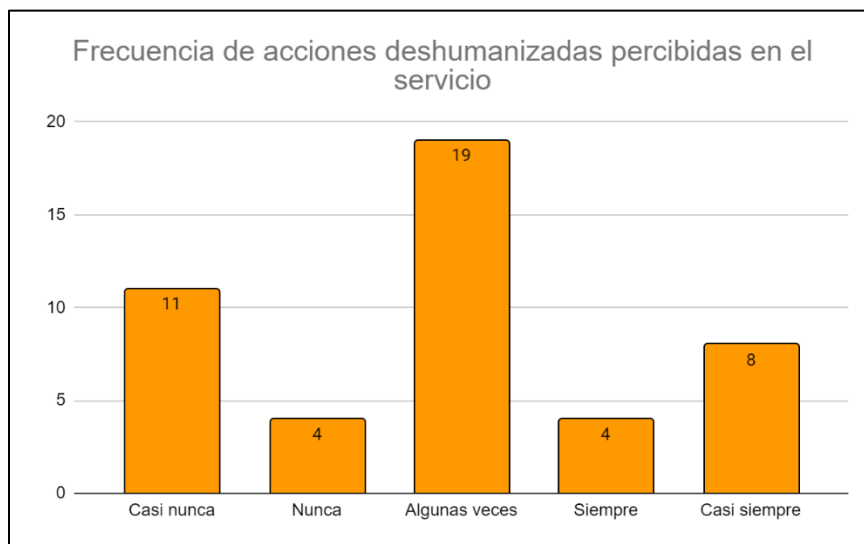
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** 37 de las 50 personas manifiestan preocuparse por prestar atención a las manifestaciones de los usuarios, a través de la escucha activa, sin embargo 2 personas refieren que solo lo hacen 2 esporádicamente. Según los resultados es indispensable reforzar la educación de las líneas de acción para la práctica en el ámbito laboral.

## 6. ¿Al contacto con el paciente, usted lo mira a los ojos?

**Figura 19**

*Frecuencia de comunicación visual entre cliente interno y externo*



*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

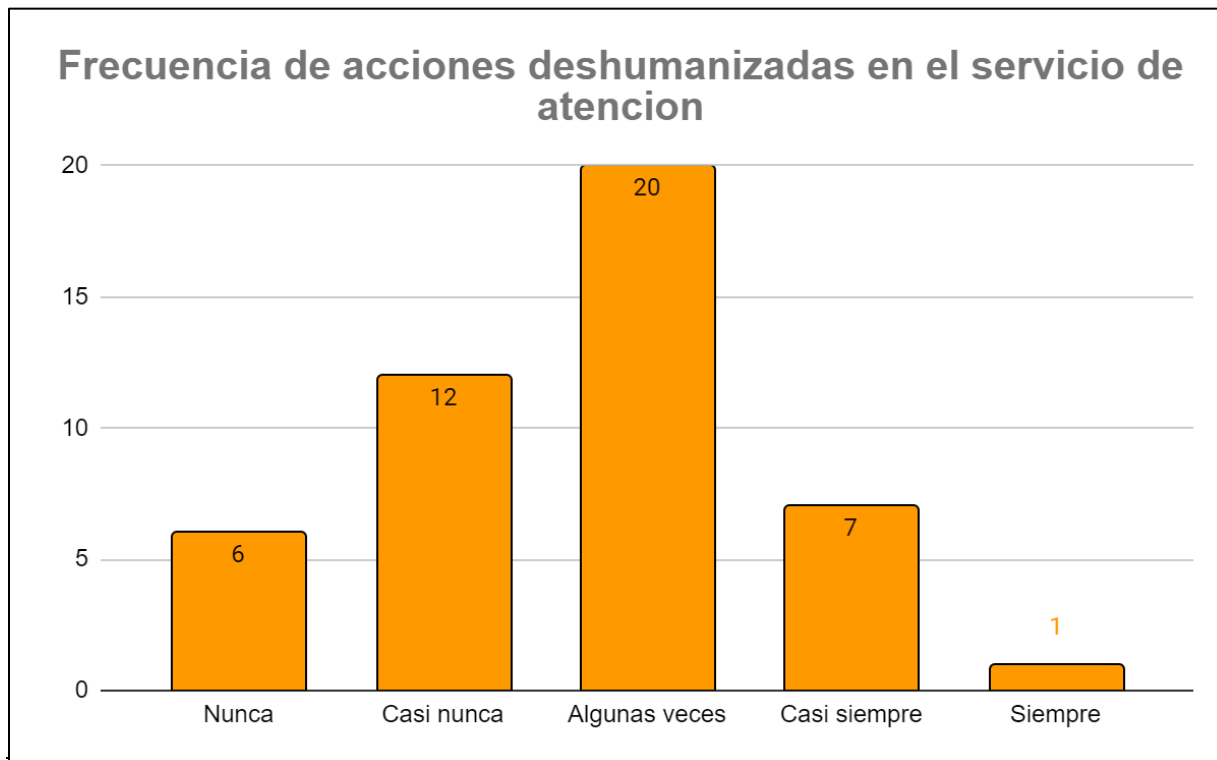
**Análisis:** 31 de las 50 personas aplican la comunicación visual adecuada de manera permanente 4 personas, casi siempre 8 personas y 19 de manera esporádica durante la atención en salud al cliente externo; 11 personas no practican esta acción humanizada durante la prestación del servicio a razón de la carga laboral que manejan.

## 7. ¿Cuándo el paciente llega a su proceso, se evidencian acciones deshumanizantes?

**(no ha recibido un buen trato, saludo, claridad en la información por personal del hospital).**

**Figura 20**

*Frecuencia de percepción de prácticas deshumanizadas provenientes de otros servicios.*



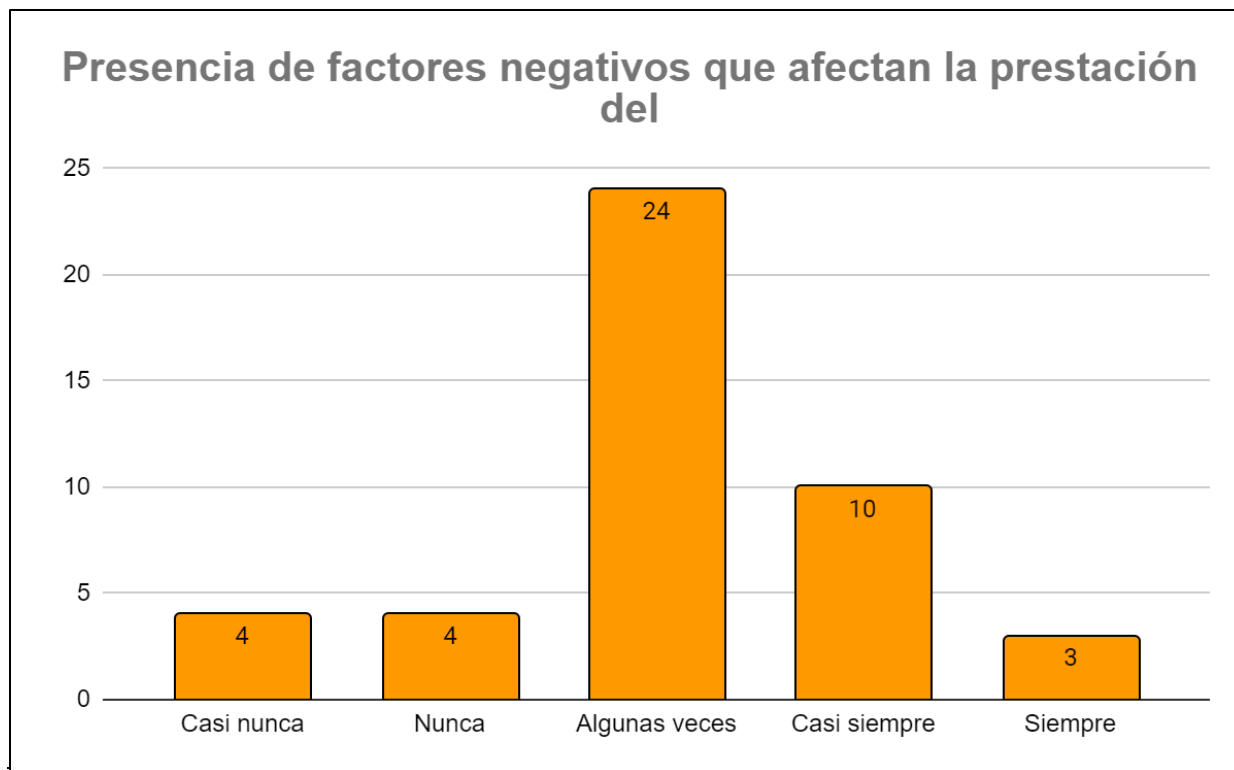
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** 20 personas de la muestra poblacional afirman que los pacientes manifiestan mala atención previa a llegar al servicio, 12 que esta situación es inusual y casi nunca se presenta, pero 7 personas afirman que es una acción frecuente.

## 8. ¿La presencia de acciones deshumanizantes en el servicio donde se encuentra se dan?

**Figura 21**

*Frecuencia de presencia de factores negativos frente a la atención en salud.*



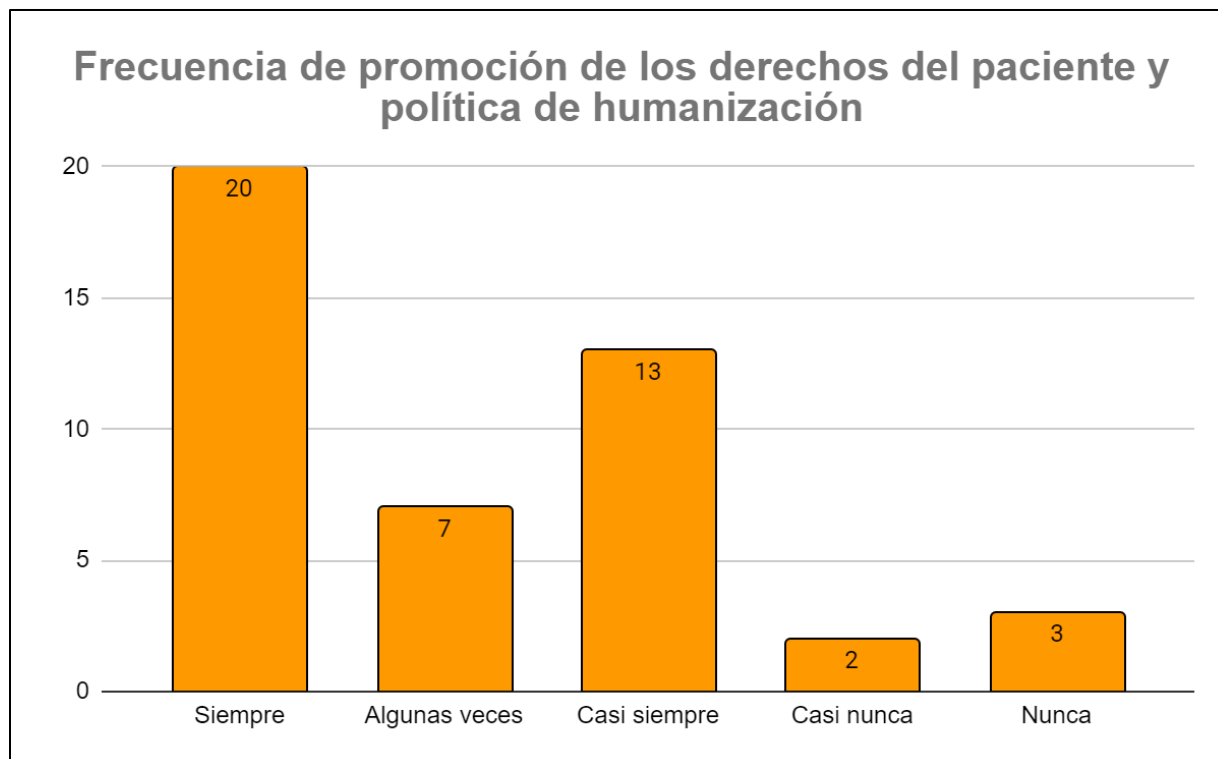
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** 24 personas de la muestra poblacional afirman que se presentan diversos factores negativos que afectan la prestación del servicio de salud, donde se justifica que en su mayoría es debido al tiempo en que tardan las aseguradoras de salud en realizar autorizaciones, los espacios de la institución colapsados y/o la sobrecarga laboral en algunas ocasiones.

**9. ¿Durante la ejecución de sus labores, promueve los derechos del paciente y aplica las líneas de acción de humanización?**

**Figura 22**

*Frecuencia de iniciativa para la promoción de los derechos de los pacientes según la política de humanización.*



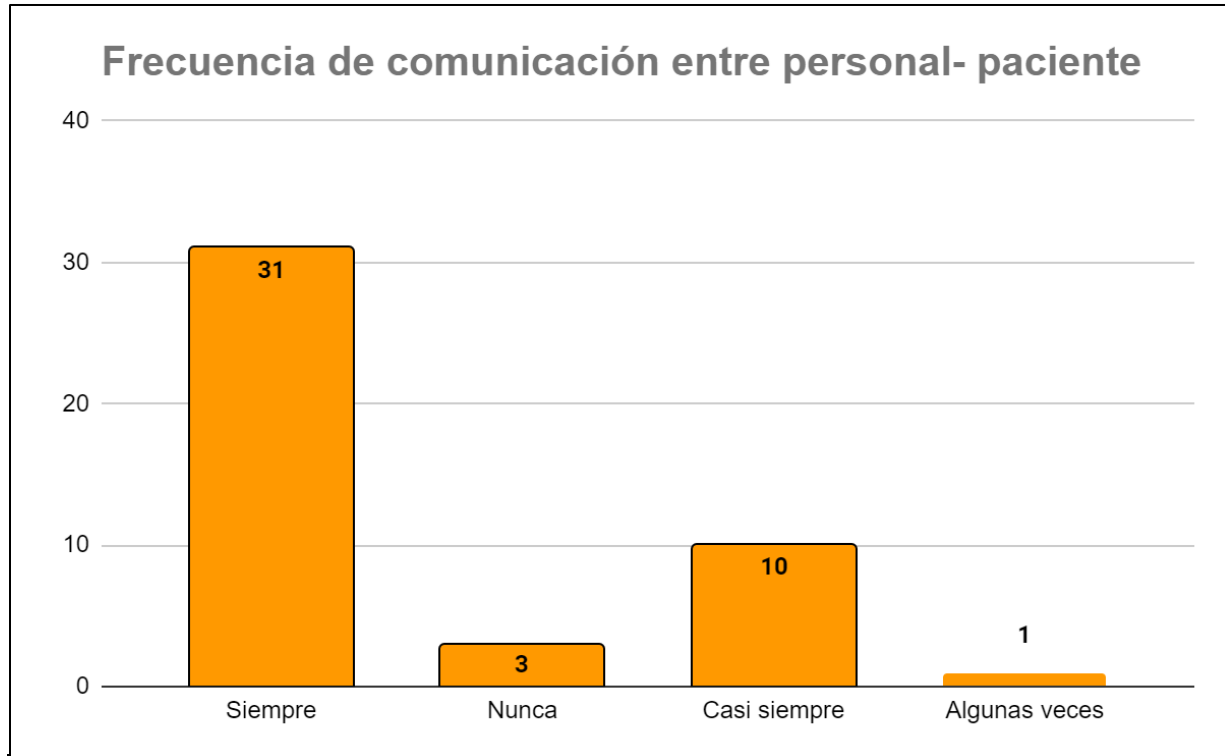
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** Se obtuvo una respuesta positiva frente a la promoción de los derechos de los pacientes por parte del personal, ya que 20 de ellos refieren comunicar frecuentemente los derechos al paciente durante la atención ofertada.

#### 10. ¿Cuándo realiza un procedimiento y/o intervenciones, informa al paciente lo que va a realizar?

**Figura 23**

*Frecuencia de la comunicación entre paciente- personal frente a los procesos y/o estados de salud.*



*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

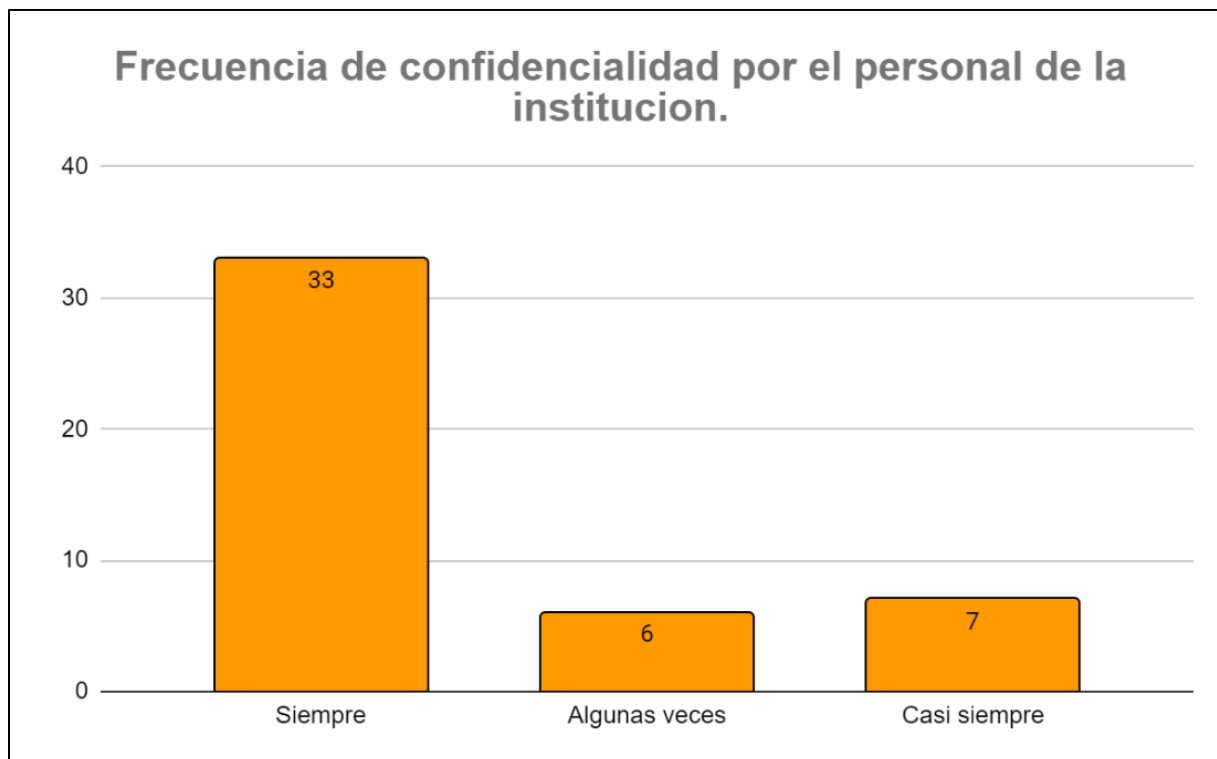
**Análisis:** 31 de las 50 personas afirman que durante la atención en salud que se ofrece durante la estancia en el Hospital Susana López de Valencia se informa cada procedimiento, estado de salud, necesidades entre otros a los pacientes y/o familiares.

## 11. ¿Considera que el principio de confidencialidad se aplica por los profesionales de la salud del Hospital?

**Figura 24**

*Frecuencia de confidencialidad por parte del personal.*





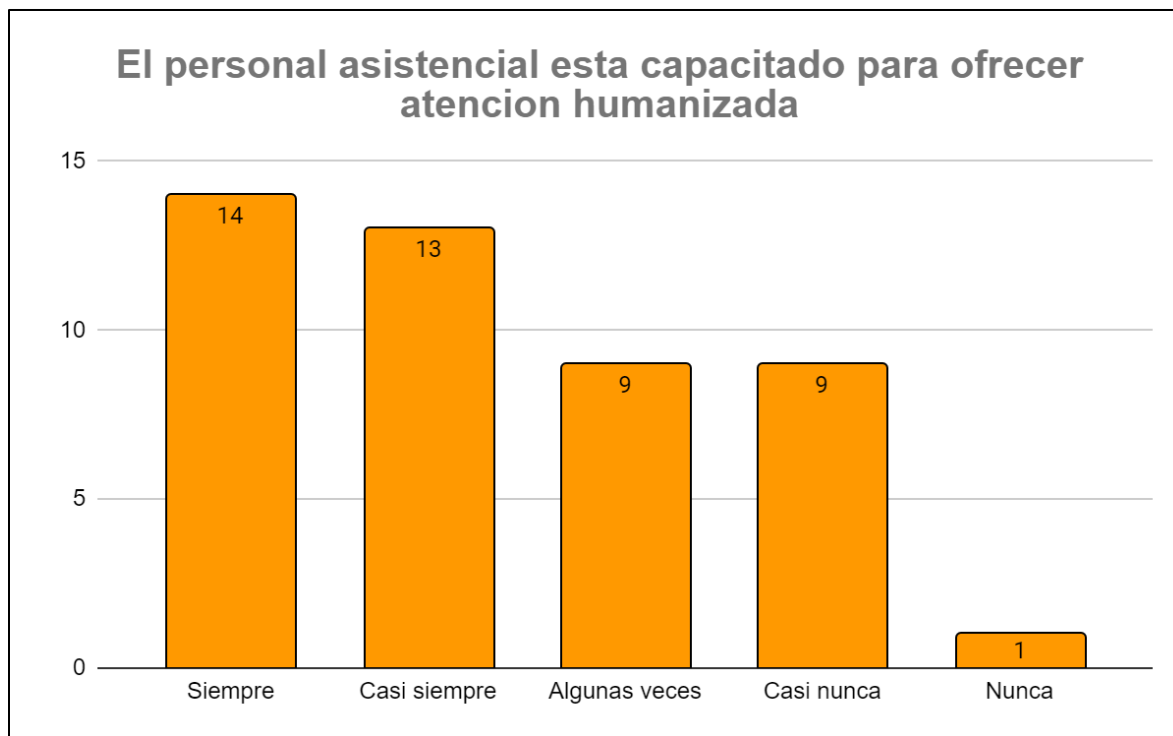
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** Mas del 50% de la muestra poblacional aseguran que según criterios profesionales y humanos reservan la información proporcionada de pacientes y/o familiares dentro y fuera de la institución, para las 6 personas que manifestaron que este principio no se respeta de manera rígida.

## 12. ¿Considera usted que el personal asistencial está capacitado para ofrecer atención humanizada?

**Figura 25**

*Frecuencia de personal capacitado en humanización dentro del Hospital Susan López de Valencia.*



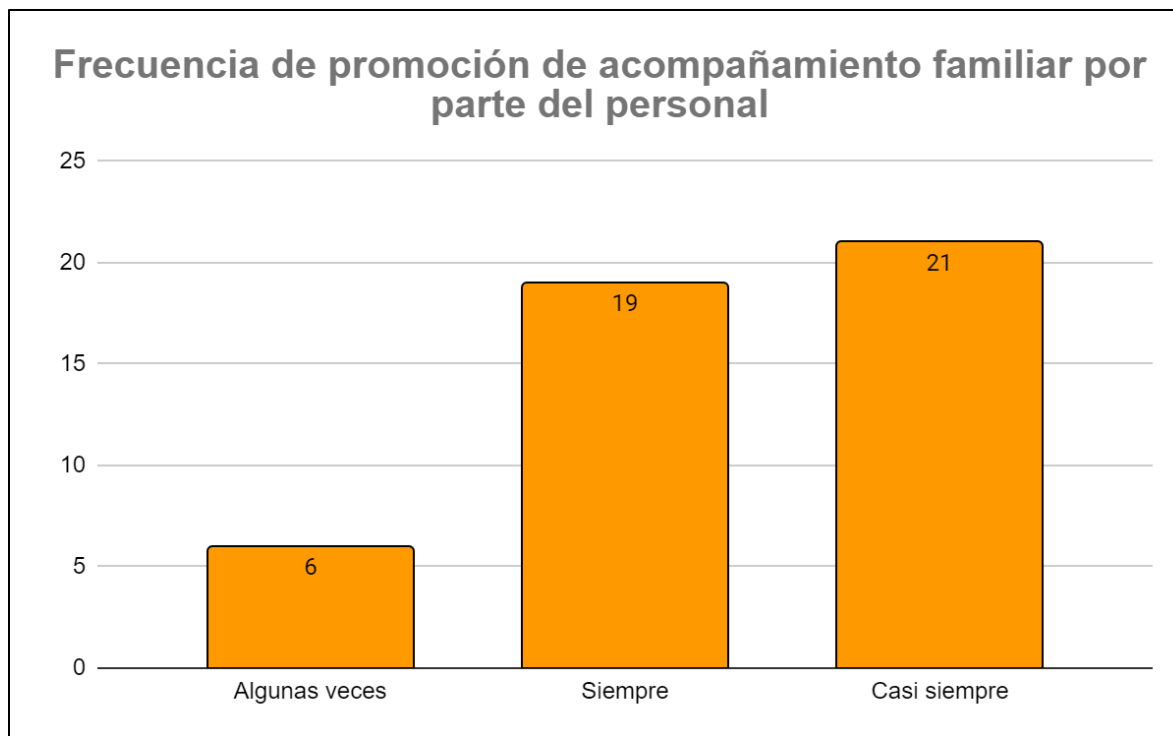
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** 14 de las 50 personas de la muestra poblacional manifiestan que el personal está capacitado en trabajo humanizado, que se evidencia diferentes acciones que cumplen con las líneas de acción de la política de humanización de la institución. 9 personas que esta política no se practica e incluso que no se conoce completamente dentro del servicio, que son diferentes pero reiterativas las acciones que van en contra del ideal de la política.

### **13. ¿Promueve el acompañamiento por parte de la familia durante la atención brindada?**

**Figura 26**

*Frecuencia de promoción de acompañamiento familiar por parte del personal de la institución.*



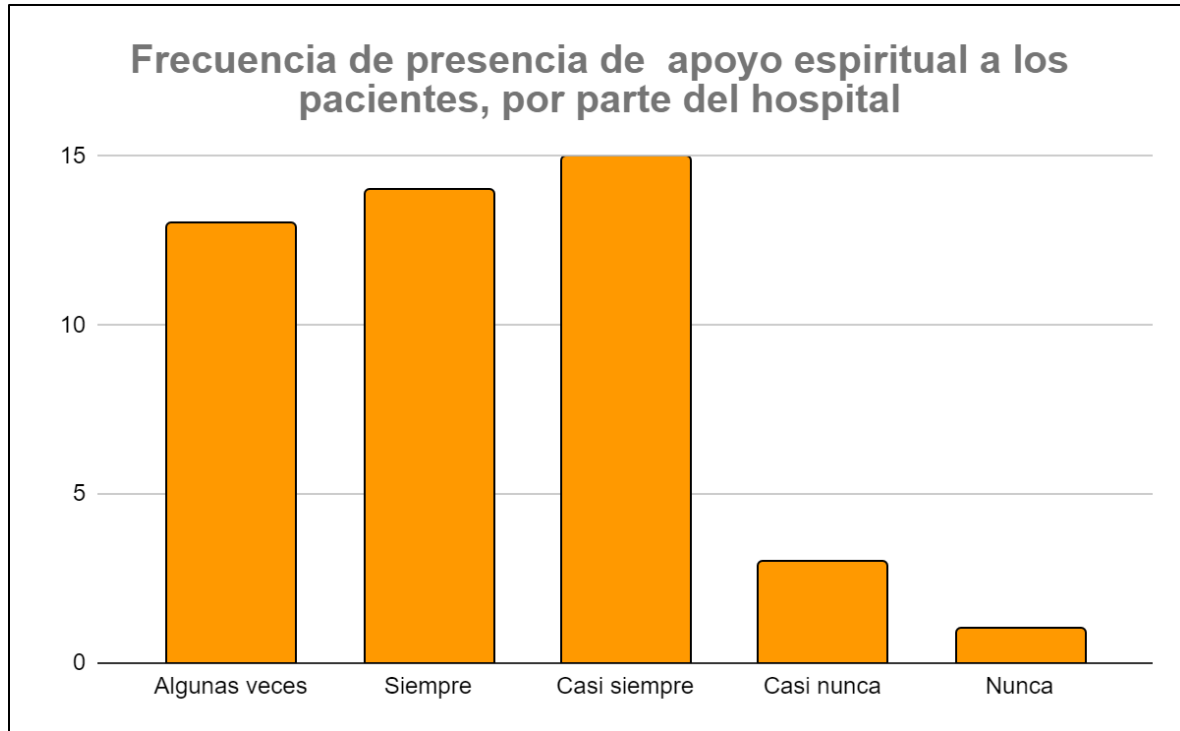
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** Teniendo como referente uno de los lineamientos de la institución donde se ofrece un servicio integral para el paciente y su familia, la permanencia de los acompañantes de los usuarios es permitidos de manera regular en los espacios o servicios pertinentes. Por tanto, la respuesta prevalente frente a esta pregunta es positiva, ya que se mencionó que las visitas dentro de los horarios son permitidas, la estancia permanente según requerimiento igual, que la comunicación entre personal y acompañantes es oportuna y que en algunos casos se ha requerido el uso de tecnologías para permitir la comunicación entre paciente-familiar.

#### 14. ¿Se evidencia el apoyo espiritual a los pacientes, por parte del hospital?

**Figura 27**

*Frecuencia de la presencia del apoyo espiritual dentro de la institución.*



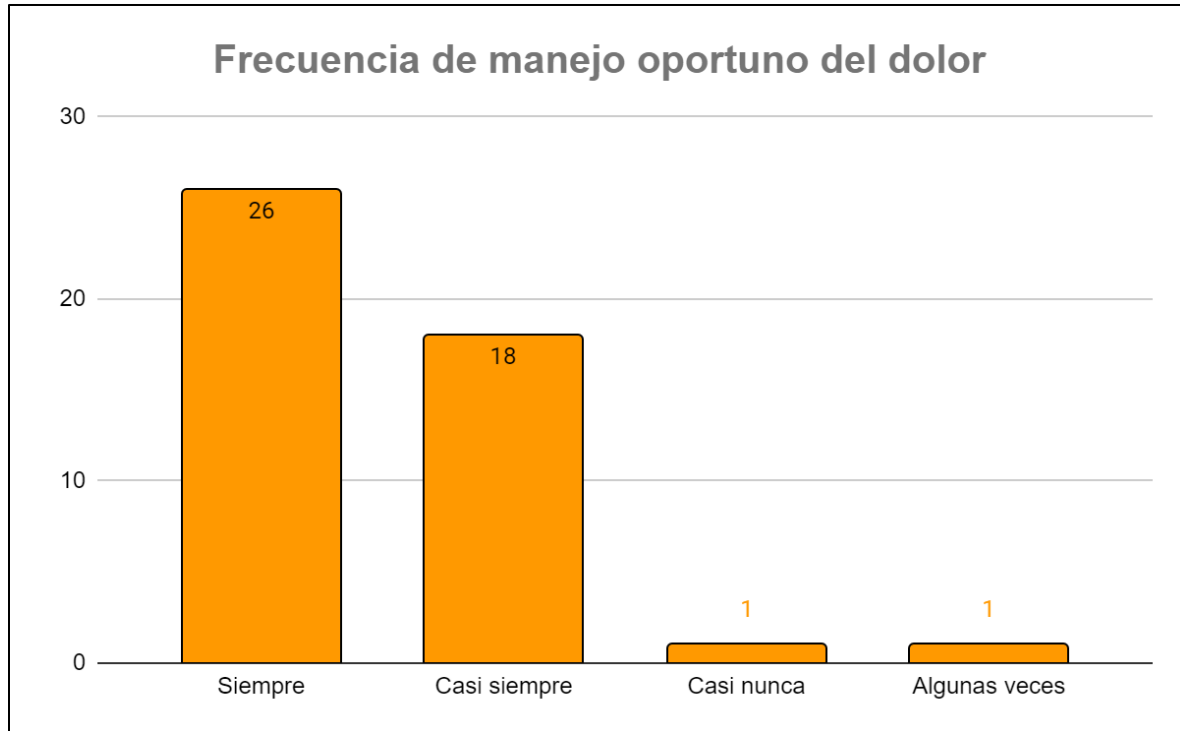
*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** Los resultados evidencian que la presencia de apoyo espiritual dentro de los servicios es positiva y constante, que el trabajo articulado con los miembros del programa de humanización es permanente y tienen una alta cobertura, sin embargo, se presentan datos que aún no perciben este apoyo a los pacientes, o desconocen de la labor.

### 15. ¿Considera que se da buen manejo del dolor hacia el paciente?

**Figura 28**

*Frecuencia del manejo del dolor de manera oportuna.*



*Nota:* Estadísticas de la entrevista, entre equipo de humanización y cliente externo (2022).

**Análisis:** 26 personas manifestaron que ofrecen un manejo oportuno del dolor, a través de cuidados, atención, gestión y comunicación, 18 que es de manera esporádica según el evento que presente el paciente, pero en términos generales se brinda un manejo oportuno del dolor a la necesidad del usuario por parte del personal, teniendo en cuenta que, en algunos casos, el tiempo de respuesta depende de las autorizaciones de las aseguradoras de salud y no de la institución.

### Resultado de la Actividad #3:

Aplicación del nuevo instrumento de evaluación de humanización.

Figura 29

Instrumento de evaluación de humanización

	Pregunta	5	4	3	2	1
1	¿Al contacto con el paciente, usted se preocupa por escuchar sus necesidades?	83.1%				
2	¿Cuándo el paciente llega a su proceso, se presenta con una actitud prevenida e indispuesta debido a la atención en salud brindada previamente? (no ha recibido un buen trato, saludo, claridad en la información por personal del hospital)		33.7%			
3	¿Considera que existen factores negativos de conducta y medio ambiente en el servicio de salud que afectan la prestación del servicio (sobre carga laboral, pocos insumos, espacio físico, espacio inadecuado, mala actitud)			45.8%		
4	¿Durante la ejecución de sus labores, promueve los derechos del paciente y aplica las líneas de acción de humanización?				53%	
5	¿Cuántos derechos de los pacientes están institucionalizados? _#_____	43 respuestas correctas				
6	¿Cuántas líneas de acción rigen al programa de humanización? #_____	42 respuestas correctas				
7	¿Cuándo realiza un procedimiento y/o intervenciones, informa al paciente lo que va a realizar?	84.5%				
8	¿Considera que el principio de confidencialidad es aplicado por todo el personal?	51.8%				
9	¿Considera usted que el personal está capacitado para ofrecer atención humanizada?	57.8%				
10	¿Considera necesario el acompañamiento por parte de la familia para contribuir a la recuperación del usuario?	60.2%				
11	¿Promueve el servicio de apoyo espiritual ofrecido por el Hospital?	49.4%				
12	¿Considera oportuno el manejo del dolor que ofrece todo el personal?	61.4%				
13	¿Cuándo atiendo a mis pacientes, trata de ponerse en su lugar?	50.6%				
14	Ofrezco un trato cercano al paciente o a sus familiares, si lo necesitan.	60.2%				
15	Me preocupo por tranquilizar a pacientes y familiares, ya que considero que es una parte importante de mi labor de cuidado.	69.9%				
16	Soy capaz de diferenciar los cambios de humor de otros, y actuar en consecuencia.	54.2%				
17	Soy capaz de diferenciar mis propios estados de ánimo, y actuar en consecuencia.	51.8%				
18	Siento que tengo una gran capacidad para percibir cuando un paciente no está recibiendo una atención adecuada	51.1%				
19	Estoy satisfecho con lo que hago y como lo hago.	71%				

Nota: Nuevo instrumento de evaluación de humanización (2022).

Puntuación total: 82

Evaluada según la escala HUMAS.

1. Durante la aplicación del instrumento la población se motivó a conocer o reafirmar los conocimientos que tenía sobre la política de humanización.
2. La herramienta de evaluación cumplió con el objetivo de dar a conocer sobre el trato humanizado, promocionar e identificar la política de humanización y sus actividades.
3. Se reformulo el instrumento de evaluación para abordar los 3 componentes principales: cognitivo- actitudinal- de habilidad para garantizar la aplicación de una cultura humanizada.

## Conclusiones

Se identifica según referencia bibliográfica e investigativa que, a nivel municipal en las instituciones de salud, desde el programa de humanización no se ha establecido ningún instrumento de evaluación sobre la percepción del cliente interno sobre la política y el sentido de humanización del cliente interno a diferencia del Hospital Susana López de Valencia E.S.E, el cual tiene establecido un instrumento evaluativo tanto para cliente externo e interno.

Necesidad de educación: Según la evaluación del cliente externo, se evidencia que se debe brindar información (verbal o visual) sobre la política de humanización ya que según los resultados más del 80% de los encuestados no la conoce

El 40% de la muestra poblacional afirma que conoce sobre situaciones previas deshumanizadas a la llegada del paciente a su servicio. Lo que indica que el sentido de humanización se presenta de forma parcial en el personal de salud del hospital Susana López de Valencia E.S.E

Según la percepción del personal de la institución no todos están capacitados o practican las líneas de acción de la política de humanización.

La necesidad de una evaluación constante del grado de humanización en el personal para identificar brechas de conocimiento, reforzar conceptos, identificar acciones negativas que afectan con la misión y visión de la institución, promocionar los servicios, derechos, actividades, labores, objetivos, herramientas que brinda el programa de humanización.



## Recomendaciones

1. La aplicación TRIMESTRAL del instrumento de evaluación de la percepción de humanización en el cliente interno.
2. Realizar sesiones breves educativas en cada servicio del Hospital Susana López de Valencia E.S.E sobre la política de humanización para TODO el personal.
3. Material visual didáctico dentro de cada servicio de salud sobre la política de humanización al alcance del cliente interno y externo.
4. La presentación y aplicación del instrumento de evaluación debe ser de manera presencial en formato físico

## **Bibliografía**

De La Cruz Taya, H. I., & Giménez Garcés, J. R. (2021). La calidad del espacio arquitectónico en el diseño hospitalario del área de hospitalización, Cercado de Lima, 2021. Caso de estudio: Zona nueva del Hospital Nacional Dos de Mayo.

doi: <https://revistas.ufps.edu.co/index.php/cienciaycuidado/article/view/2512/2984>

[http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-31222019000200245](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-31222019000200245)

[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1699-695X2017000100005](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2017000100005)



<https://hospitaldelsarare.gov.co/images/publicaciones/MANUALES/MANUALHUMANIZACION.pdf>

<https://repositorio.unicordoba.edu.co/bitstream/handle/ucordoba/2624/AVILA%20GUERRA%20ELIZABETH.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

<https://docs.google.com/document/d/1JQ-vehO9HuuYh1J2XK1sNacZSF-krL7y/edit>

## Anexos

### Anexo No1. Instrumento de evaluación para cliente externo. (Institucional).

	REPÚBLICA DE COLOMBIA-DEPARTAMENTO DEL CAUCA <b>Procedimiento comprendemos a nuestro personal</b>		HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E. Página 1 de 1      Código: SLV-AS-960 F02 Versión: 1      SLV-G-46-F01		
---	--	---	---	--	--

**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE HUMANIZACIÓN EN SALUD AL CLIENTE EXTERNO DEL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E**

<b>FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:</b>	<b>DÍA:</b>	<b>MES:</b>	<b>AÑO:</b>	
<b>Genero</b>	Femenino		masculino	
<b>Proceso</b>		<b>Cargo</b>		
<b>Tiempo de vinculación al hospital</b>	Menor 2 años	2 – 5 años	6 – 10 años	Mayor de 11
<b>Tipo de vinculación</b>	Panta	Contrato	Sindicato	¿Cuál?

**OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE HUMANIZACIÓN**

Establecer el grado de percepción del cliente interno frente a la humanización en salud, en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E



De acuerdo a su percepción marque con una **X**, la respuesta de su preferencia en las siguientes preguntas.

N°	Pregunta	Siempre 5	Casi siempre 4	Algunas veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
1	¿Considera que en el Hospital se atiende cordialmente, con empatía e interés?					
2	¿El personal de la institución se identifica y responde a sus preguntas?					
3	¿Ha recibido información acerca de los deberes y derechos que tiene como paciente en este hospital?					
4	¿Cuándo le dan información acerca de un procedimiento o un diagnóstico, le queda claro lo que le informan?					
5	¿Lo miran a los ojos cuando le hablan?					
6	¿Ha recibido apoyo espiritual en los momentos de crisis?					
7	¿Ha tenido la posibilidad de recibir apoyo psicológico y/o trabajo social a nivel emocional?					
8	¿Considera usted que le han respetado sus creencias, costumbres y orientaciones en este hospital?					
9	¿Considera usted que el manejo del dolor ha sido adecuado y oportuno?					
10	¿Nuestras instalaciones físicas, le brindan condiciones de tranquilidad y comodidad?					
11	¿Considera que el personal asistencial permitió que la familia del paciente, apoyará y acompañara la atención brindada?					

**GRACIAS POR SU PARTICIPACIÓN!**

Sugerencias para mejorar en la cultura de humanización:

**Anexo No2. Instrumento de evaluación para cliente interno. (Institucional).**

	REPÚBLICA DE COLOMBIA DEPARTAMENTO DEL CAUCA <b>Procedimiento comprendemos a nuestro personal</b>		HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E. Página 1 de 1      Código: SLV-AS-900 F02 Versión: 1      SLV-G-46-2011
---	--	---	--

**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE HUMANIZACIÓN EN SALUD AL CLIENTE INTERNO DEL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E**

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	DÍA:	MES:	AÑO:
Genero	Femenino		masculino
Proceso		Cargo	
Tiempo de vinculación al hospital	Menor 2 años	2 - 5 años	6 - 10 años      Mayor de 11
Tipo de vinculación	Parata	Contrato	Sindicato      ¿CuiH?

**OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE HUMANIZACIÓN**  
 Establecer el grado de percepción del cliente interno frente a la humanización en salud, en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E

De acuerdo a su percepción marque con una X, la respuesta de su preferencia en las siguientes preguntas.

**ASISTENCIAL**



N°	Pregunta	Siempre 5	Casi siempre 4	Algunas veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
1	¿Al contacto con el paciente, usted se preocupa por escuchar sus necesidades?					
2	¿Cuando el paciente llega a su proceso, se evidencian acciones deshumanizantes? (no ha recibido un buen trato, saludo, claridad en la información por personal del hospital)					
3	¿La presencia de acciones deshumanizantes en el servicio donde se encuentra se dan? ¿Cuáles?					
4	¿Considera que existen factores negativos que afectan la prestación del servicio de salud? ¿Cuáles?					
5	¿Durante la ejecución de sus labores, promueve los derechos del paciente y aplica las líneas de acción de humanización?					
6	¿Cuando realiza un procedimiento y/o intervenciones, informa al paciente lo que va a realizar?					
7	¿Considera que el principio de confidencialidad se aplica por los profesionales de la salud del Hospital?					
8	¿Considera usted que el personal asistencial está capacitado para ofrecer atención humanizada?					
9	¿Promueve el acompañamiento por parte de la familia durante la atención brindada?					
10	¿Se evidencia el apoyo espiritual a los pacientes, por parte del hospital?					
11	¿Considera que se da buen manejo del dolor hacia el paciente?					

**ADMINISTRATIVA**

No.	Pregunta	Siempre 5	Casi Siempre 4	Algunas Veces 3	Casi Nunca 2	Nunca 1
1	¿Al contacto con el paciente y/o compañero de trabajo, usted se preocupa por escuchar sus necesidades?					
2	¿Cuando el paciente y/o compañero de trabajo, llega a su proceso, se evidencian acciones deshumanizantes (no ha recibido un buen trato, saludo, claridad en la información por personal del hospital)?					
3	¿Considera que existen factores negativos que afectan la prestación del servicio de salud? ¿Cuáles?					
4	¿Durante la ejecución de sus labores, promueve los derechos del paciente y/o aplica las líneas de acción de humanización?					

**Pensando en ti, doy lo mejor de mí**

**Anexo No3. Instrumento de evaluación para cliente interno modificado.**

	REPÚBLICA DE COLOMBIA-DEPARTAMENTO DEL CAUCA Procedimiento comprendemos a nuestro personal		HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E. Página 1 de 2 Versión: 1	Código: SLV-AS-960 F02 SLV-G-46-F01

**EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE HUMANIZACIÓN EN SALUD AL CLIENTE INTERNO  
DEL HOSPITAL SUSANA LÓPEZ DE VALENCIA E.S.E**

FECHA DE DILIGENCIAMIENTO:	DÍA:	MES:	AÑO:
GÉNERO:	FEMENINO:	MASCULINO:	OTRO
CARGO:	PROCESO/ SERVICIO:		
TIEMPO DE VINCLACION AL HOSPITAL	Menor a 2 años	De 2 a 5 años	De 6 a 10 años Mayor a 11 años
TIPO DE VINCULACION	PLANTA	CONTRATO	SINDICATO OTRO

**OBJETIVO DE LA EVALUACIÓN DE LA PERCEPCIÓN DE HUMANIZACIÓN.**

Establecer el grado de percepción del cliente interno frente a la humanización en los cuidados en salud, en el Hospital Susana López de Valencia E.S.E.

De acuerdo a su percepción marque con una **X**, la respuesta de su preferencia en las siguientes preguntas.  
**ASISTENCIAL Y/O ADMINISTRATIVO.**

Pregunta	Siempre 5	Casi siempre 4	Algunas veces 3	Casi nunca 2	Nunca 1
1 ¿Al contacto con el paciente, usted se preocupa por escuchar sus necesidades?					
2 ¿Cuándo el paciente llega a su proceso, se presenta con una actitud prevenida e indispueta debido a la atención en salud brindada previamente? (no ha recibido un buen trato, salud, claridad en la información por personal del hospital)					
3 ¿Considera que existen factores negativos de conducta y medio ambiente en el servicio de salud que afectan la prestación del servicio (sobre carga laboral, pocos insumos, espacio físico, espacio inadecuado, mala actitud)					
4 ¿Durante la ejecución de sus labores, promueve los derechos del paciente y aplica las líneas de acción de humanización?					
5 ¿Cuántos derechos de los pacientes están institucionalizados? # _____					
6 ¿Cuántas líneas de acción rigen al programa de humanización? # _____					
7 ¿Cuándo realiza un procedimiento y/o intervenciones, informa al paciente lo que va a realizar?					
8 ¿Considera que el principio de confidencialidad es aplicado por todo el personal?					
9 ¿Considera usted que el personal está capacitado para ofrecer atención humanizada?					
10 ¿Considera necesario el acompañamiento por parte de la familia para contribuir a la recuperación del usuario?					
11 ¿Promueve el servicio de apoyo espiritual ofrecido por el Hospital?					
12 ¿Considera oportuno el manejo del dolor que ofrece todo el personal?					
13 ¿Cuándo atiendo a mis pacientes, trata de ponerse en su lugar?					
14 Ofrezco un trato cercano al paciente o a sus familiares, si lo necesitan.					
15 Me preocupo por tranquilizar a pacientes y familiares, ya que considero que es una parte importante de mi labor de cuidado.					
16 Soy capaz de diferenciar los cambios de humor de otros, y actuar en consecuencia.					
17 Soy capaz de diferenciar mis propios estados de ánimo, y actuar en consecuencia.					
18 Siento que tengo una gran capacidad para percibir cuando un paciente no está recibiendo una atención adecuada					
19 Estoy satisfecho con lo que hago y como lo hago.					

**Anexo No 4. Instrumento de prácticas humanizantes. (Creación propia).**



## Anexo No 5. Escala HUMAS.

ESCALA DE HUMANIZACIÓN EN EL PROFESIONAL SANITARIO // HEALTH PROFESSIONAL'S HUMANIZATION SCALE (HUMAS)					
1	Espero el futuro con entusiasmo.	1	2	3	4 5
2	En general, estoy satisfecho conmigo mismo.	1	2	3	4 5
3	Ante las dificultades, confío en que al final todo saldrá bien.	1	2	3	4 5
4	Cuando atiendo a mis pacientes, trato de ponerme en su lugar.	1	2	3	4 5
5	Ofrezco un trato cercano al paciente o a sus familiares, si lo necesitan.	1	2	3	4 5
6	Me preocupo por tranquilizar a pacientes y familiares, ya que considero que es una parte importante de mi labor de cuidado.	1	2	3	4 5
7	Cuando me tratan mal, intento comprender los motivos y sigo tratando bien a esa persona.	1	2	3	4 5
8	Cuando alguien me cae mal, me esfuerzo por comprenderle y darle una oportunidad para conocerlo.	1	2	3	4 5
9	Cuando alguien actúa en mi contra, tiendo a analizar la situación para justificar de forma racional su conducta.	1	2	3	4 5
10	Soy capaz de diferenciar los cambios de humor de otros, y actuar en consecuencia.	1	2	3	4 5
11	Estoy satisfecho con lo que hago y como lo hago.	1	2	3	4 5
12	Soy capaz de diferenciar mis propios estados de ánimo, y actuar en consecuencia.	1	2	3	4 5
13	Creo que estoy preparado para afrontar con éxito cualquier situación en mi trabajo.	1	2	3	4 5
14	Siento que tengo una gran capacidad para percibir cuando un paciente no está recibiendo una atención adecuada.	1	2	3	4 5
15	Cuando desempeño mi labor profesional, suelen aparecer sentimientos de angustia. *	1	2	3	4 5
16	Me siento nervioso cuando atiendo a mis pacientes. *	1	2	3	4 5
17	En mi labor profesional, hay ocasiones en las que me siento asustado. *	1	2	3	4 5
18	Como profesional, hay situaciones en las que me siento culpable. *	1	2	3	4 5
19	Me siento afectado cuando estoy atendiendo a mis pacientes. *	1	2	3	4 5
1 = Nunca; 2 = Pocas veces; 3 = Algunas veces; 4 = A menudo; 5 = Siempre. (*R): 5 = Nunca; 4 = Pocas veces; 3 = Algunas veces; 2 = A menudo; 1 = Siempre.					
Pérez-Fuentes, MC., Herrera-Peco, I., Molero, MM., Oropesa, NF., Ayuso-Murillo, D., Gázquez, JJ. (2019). The Development and Validation of the Healthcare Professional Humanization Scale (HUMAS) for Nursing. <i>International Journal of Environmental Research and Public Health</i> , 16(20), 3999.					
Obra científica con Propiedad Intelectual - Ref. RTA-486-19					

Factores:	Baremo General del HUMAS para Enfermería						
	AF	AUT	CE	DO	SO	HU	
DISPOSICIÓN AL OPTIMISMO: 1, 2, 3.							
SOCIABILIDAD: 4, 5, 6.							
COMPRESIÓN EMOCIONAL: 7, 8, 9.							
AUTOEFICACIA: 10, 11, 12, 13, 14.							
AFECTACIÓN: 15, 16, 17, 18, 19.							
.....							
<b>Afectación:</b> 0-15 = Alta; 17 – 20 = Media; 21-25 = Baja							
<b>Autoeficacia:</b> 0-19 = Baja; 20-21 = Media; 22-25 = Alta							
<b>Comprensión Emocional:</b> 0-10 = Baja; 11 = Media; 12-15 = Alta							
<b>Disposición al Optimismo:</b> 0-11 = Baja; 12-14 = Media; 15 = Alta							
<b>Sociabilidad:</b> 0-13 = Baja; 14 = Media; 15 = Alta							
<b>Humanización (suma de todos los ítems)</b> 0-73 = Baja; 74-81 = Media; 82-95 = Alta							
	M	18,14	20,9	11,55	13,05	13,81	77,45
	DT	4,61	2,74	2,24	1,78	1,51	8,25
	Min.	5	5	6	6	6	48
	Max.	25	25	15	15	15	95
Percentiles	1	5	10	6	7	9	56
	5	9	16	7	10		65
	10	11	18		11		67
	15	13		9			69
	20		19				71
	25	15				12	72
	30			10		13	73
	35	17					
	40			11	12		75
	45	18	20				76
	50					14	
	55	19			13		78
	60		21				80
	65	20			14		81
	70		22	12			82
	75	21		13			83
	80	22	23				84
85	23	24	14			86	
90	24					88	
95						91	
99	25	25	15	15	15	95	

Pérez-Fuentes, MC., Herrera-Peco, I., Molero, MM., Oropesa, NF., Ayuso-Murillo, D., Gázquez, JJ. (2019). The Development and Validation of the Healthcare Professional Humanization Scale (HUMAS) for Nursing. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 16(20), 3999.

Obra científica con Propiedad Intelectual - Ref. RTA-486-19

## Anexo 6. Cronograma de actividades.

SEMANA/ ACTIVIDAD	CRONOGRAMA DEL PROYECTO															
	OCTUBRE				NOVIEMBRE				DICIEMBRE				ENERO			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
INDUCCION	■	■														
REVISION BIBLIOGRAFICA		■	■													
ANALISIS DE LA SITUACION PROBLEMA			■	■												
PRETEST C. EXTERNO				■												
ANALISIS DE RESULTADOS				■	■											
PRE TEST C. INTERNO					■	■										
ANALISIS DE RESULTADOS						■	■									
INNOVACION INSTRUMENTO								■	■	■						
SOCIALIZACION DEL MODELO												■				
ANALISIS DE RESULTADOS												■	■			
SESIONES EDUCATIVAS															■	



## Anexo No 7. Presupuesto.

Actividad	Días	Valor unitario	Valor total
Transporte para asistencia al centro de salud.	75	\$ 4.000	\$ 300.000
Horas de realización del proyecto	90	\$ 25.000	\$ 2.250.000
<hr/>			
Horas usadas en la construcción de las actividades	40	\$ 25.000	\$ 1.000.000
<hr/>			
Horas usadas en la realización del documento escrito	40	\$ 25.000	\$ 1.000.000
			\$ 4.550.000

## Anexo 8. Evidencia fotográfica

