	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 1 de 22</b>			

## **PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN INSTITUCIONAL**


*“Entender el hombre para comprender la enfermedad”*

### **GESTIÓN APOYO CLÍNICO**

**ELABORADO POR:  
REFERENTE DE HUMANIZACIÓN**


**SUBDIRECCIÓN DE ATENCIÓN MÉDICA Y DOCENCIA  
CENTRO DE GESTIÓN INTEGRAL AL PACIENTE**

**INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE**

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P18-PG-01
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	1
	PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL	VIGENCIA:	17-08-2022
Página 2 de 22			

## TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION .....	3
2.	NORMATIVIDAD .....	3
3.	JUSTIFICACION.....	5
4.	OBJETIVOS.....	6
4.1	OBJETIVO GENERAL .....	6
4.2	OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	6
5.	ALCANCE DEL PROGRAMA .....	7
6.	DESARROLLO DEL PROGRAMA .....	7
6.1	¿QUÉ SE ENTIENDE POR HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD? .....	7
6.2	MODELO DE HUMANIZACION .....	9
6.3	VALORES DEL MODELO DE HUMANIZACIÓN.....	10
6.4	PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL MODELO DE HUMANIZACIÓN.....	11
6.5	DIMENSIONES DEL MODELO DE HUMANIZACIÓN .....	11
6.6	ENFOQUES DEL MODELO.....	12
6.7	CULTURA HUMANISTA.....	14
6.8	DECÁLOGO PARA LA HUMANIZACIÓN.....	14
6.9	LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN.....	15
6.10	UCI HUMANIZADA.....	20
6.11	PLAN DE HUMANIZACIÓN 2019-2022 CRONOGRAMA .....	20
7.	INDICADORES .....	22
8.	BIBLIOGRAFÍA .....	22

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 3 de 22</b>			

## 1. INTRODUCCION

Nos es muy válido y a la vez muy discutible pensar el SARS-CoV-2 con el nombre de enfermedad, impotencia, desconocimiento, encierro, miedo, hambre, limitación, soledad, cansancio y hasta la muerte propia o, peor, de alguien amado o de cientos de miles de desconocidos que también nos duelen. La incertidumbre y el desasosiego nublan el entendimiento y ahogan el decir. Aun así, es imperativo pensar y escucharse. Como tema apremiante, el que nos ocupa es complejo y obliga a una reflexión pausada para procurar vislumbrar las muchas perspectivas y situaciones que salen a la luz.

Una pausa que sin embargo llegará después pero el momento actual respira aires de urgencia. Sin embargo, toca hacer el esfuerzo de arrojar pensamientos inconclusos pues, tenemos la responsabilidad de aportar sentidos y conceptos, de nombrar las cosas, de indicar caminos. Además, los retos son ahora donde el ser humano no solo bajo una condición particular como lo es el cáncer se le suma otra con la cual se contemplan dificultades en su fortaleciendo no solo para el personal de salud sino al paciente y sus cuidadores. La humanización es concebida como un imperativo ético para el Sistema de Salud, y no solamente como un atributo del servicio, producto o información, de cada una de las organizaciones o actores que lo conforman.

La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, así mismo pretende generar e impulsar un proceso de transformación de la cultura del sistema de salud a partir del cambio de comportamiento de las personas en las instituciones en todos los niveles del sistema de salud, (nacional, intermedio y local) reconociendo los valores, la historia y logros alcanzados. Por lo cual la humanización puede transformar la manera de pensar, dirigir y actuar de las personas y del Sistema de salud.

## 2. NORMATIVIDAD


**Dentro del marco normativo de cara al país podemos citar las siguientes normas alusivas a la humanización:**

**Artículo 48 de la constitución política de Colombia:** Por el cual se define la Seguridad social como un servicio público, bajo la dirección, coordinación y control del estado. Con principios de eficiencia universalidad, y solidaridad así mismo “De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad”.

**Ley 1751 de 2015:** Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.

**Ley 23 de 1981 Código de Ética:** La cual dicta normas sobre la Ética Médica aplicable a los profesionales de la salud que ejercen su profesión en Colombia. “La medicina es una profesión que tiene como fin cuidar de la salud del hombre y propender por la prevención de las enfermedades, el perfeccionamiento de la especie humana y el mejoramiento de los patrones de vida de la colectividad, sin distingos de nacionalidad, ni de orden económico-social, racial, político o religioso. Por consiguiente, el ejercicio de la medicina tiene implicaciones humanísticas que le son inherentes”.

**Ley 100 de 1993:** Por el cual se reglamenta el Sistema General de Seguridad social en salud. “El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 4 de 22</b>			

contingencias que la afecten. El sistema comprende las obligaciones del Estado y la sociedad, las instituciones y los recursos destinados a garantizar la cobertura de las prestaciones de carácter económico en salud”.

**LEY 872 DE 2003:** Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

**Ley 962 de 2005:** Racionalización de trámites y procedimientos administrativos.

**Ley 1122 de 2007:** Por el cual se hacen algunas modificaciones al SGSSS.

“La presente ley tiene como objetivo realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos, de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento de la prestación de los servicios de salud, fortalecimiento de los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de los servicios de salud”.

**Ley 1438 de 2011:** Por el medio de la cual se reforma el Sistema general de seguridad social en salud.

“El Sistema General de Seguridad Social en Salud estará orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. Para esto concurrirán acciones de salud pública, promoción de la salud, prevención de la enfermedad y demás prestaciones que, en el marco de una estrategia de Atención Primaria en Salud, sean necesarias para promover de manera constante la salud de la población”. Comprende dentro de sus principios”:

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

**Decreto 4110 de 2004:** Reglamenta la ley 872 de 2003 y anexa la norma de la gestión pública establece los requisitos del cliente como generación de satisfacción.


**Resolución 13437 de 1991:** Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. “Adoptar como postulados básicos para propender por la humanización en la atención a los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud en las Instituciones Hospitalarias Públicas y Privadas” se presentan los diez derechos de los pacientes”.

**Decreto 1011 de 2006:** Establece el sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud.

**Decreto 4295 DE 2007:** Fija normas técnicas de calidad para las IPS

Código de ética y buen gobierno Instituto Nacional de Cancerología

**ARTÍCULO 3** establece los principios y valores éticos del Instituto:

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 5 de 22</b>			

- El buen trato
- La vocación del servicio
- El trabajo en equipo
- La oportunidad de nuestras acciones
- La seguridad de nuestras acciones
- La orientación resultados

**Decreto 903 de 2014 (acreditación):** Por el cual se dictan las disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud"

**Resolución 2082 de 2014:** Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud"

**Resolución 6055 de 2016:** Por la cual se determina la integración y el funcionamiento del Consejo Asesor para el Sistema Único de Acreditación en Salud"

**Resolución 2427 de 2014:** Por la cual se inscribe una entidad en el Registro Especial de Acreditadores en Salud" hasta el 31 de enero de 2017

**Resolución 346 de 2017:**"Por la cual se inscribe una entidad en el Registro Especial de Acreditadores en Salud" hasta el 31 de enero de 2021

**Resolución 5095 de 2018:**"Por la cual se adopta el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia Versión 3.1"

### 3. JUSTIFICACION


La atención del paciente y su familia se debe realizar de manera congruente con las características socioculturales individuales y de acuerdo con las condiciones específicas de salud. Para ello se espera que el plan de cuidado y tratamiento sea recibido por el paciente bajo condiciones de seguridad, el respeto a sus derechos, de manera informada, con acciones de educación sobre su enfermedad y con el propósito de obtener los resultados esperados.

La humanización se reconoce como un eje trazador dentro del Sistema Único de la Acreditación cuya meta es garantizar el respeto y la dignidad del ser humano.

El talento humano en la salud tiene la más humana de las profesiones luego la atención que se centra en el paciente, así como el reconocimiento del ser humano desde sus ámbitos física, emocional, social y espiritual de tal forma que se conciba de una forma integral, pero reconociendo la singularidad como individuo.

Todo esto debe permitir que el paciente sea capaz de elegir sus fines y decidir cuáles son los medios más idóneos para conseguirlos, transformando si es necesario, su propio medio y cambiándose a sí mismo.

El paciente oncológico se desnuda física y emocionalmente frente al médico, le evidencia su vulnerabilidad, debilidad, fragilidad, dolor y su desconocimiento sobre la enfermedad que lo aflige, y ante eso el equipo tratante liderado por el médico debe responder con comunicación asertiva, tratándolo con respeto, compasión y acatando su autonomía. Para el caso de los pacientes con cáncer estas condiciones se consideran absolutamente necesarias, exigencia que justifica la construcción de la presente política:

	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P18-PG-01
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	1
	PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL	VIGENCIA:	17-08-2022
Página 6 de 22			

## POLITICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACION



*En el Instituto Nacional de Cancerología-ESE,*

Trabajamos para la comprensión de la experiencia Humana del cáncer en reconocimiento de la Dignidad humana, mediante la inclusión integral de las dimensiones biológicas, psicológicas, sociales, culturales, ambientales y espirituales de la persona, el paciente y su familia, los cuidadores y el cliente interno. (Res.454 de 2021)

Nuestro lema se constituye en:

“Hacer propio el tiempo, el espacio y el dolor del otro”.


## 4. OBJETIVOS

### 4.1 OBJETIVO GENERAL

Contribuir a un cambio cultural humanizado en la atención de los servicios de salud oncológicos, para así ofrecer una experiencia humana al paciente con cáncer en reconocimiento de su dignidad.

### 4.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer el Programa de Humanización, teniendo en cuenta lo “bio-psico-social espiritual” de la persona, el paciente y su familia, los cuidadores y el cliente interno.
- Evaluar las acciones definidas para cada una de las líneas del Programa de Humanización Institucional.
- Evaluar el clima organizacional apoyando las acciones necesarias en cuanto a la humanización que mejoren la satisfacción

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 7 de 22</b>			

## 5. ALCANCE DEL PROGRAMA

El plan de humanización está dirigida a todo el personal participante dentro de los procesos institucionales para la prestación de los servicios de salud, docencia e investigación.

El alcance de la política es el desarrollo de una cultura humanista desde habilidades y competencias de los colaboradores para la satisfacción de las necesidades físicas, emocionales y espirituales del paciente, familia y comunidad por lo anterior:

El Instituto Nacional de Cancerología promueve atención humanizada durante la prestación de los servicios a través de un trato digno, compasivo y respetuoso de su autonomía y demás derechos del paciente y su familia.

Es nuestro compromiso: la comprensión del dolor, que exige un cuidado y soporte integral, por parte de los colaboradores en salud, enmarcado en el apoyo espiritual y emocional, la calidez en la comunicación con el paciente y entre el grupo multidisciplinario tratante.

## 6. DESARROLLO DEL PROGRAMA

### 6.1 ¿QUÉ SE ENTIENDE POR HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD?

La humanización de los servicios de salud se puede conceptualizar nutriéndose desde diferentes vertientes de pensamiento y enfoques:


- Los derechos humanos
- La filosofía
- La ética
- La bioética
- La antropología
- Los valores
- Los requisitos de acreditación

La humanización es la condición esencial que garantiza que los servicios de salud se oferten partiendo del respeto a la dignidad y condición humana de sus creencias, costumbres, dogmas religiosos, etnia y todo aquello que hace al ser humano único e irrepetible.

Humanización, sintetiza todas las acciones, medidas y comportamientos que se deben producir para garantizar la salvaguarda y la dignidad de cada ser humano como usuario de un establecimiento de salud.

Hablamos entonces de humanizar esa relación entre personas que se encuentran en situaciones vitales diferentes y que confluyen en el mismo escenario: el sistema de sanitario (Calle, 2017), paradójico, pues es en los sistemas de salud donde se debería concentrar por la proximidad con el otro la compasión pues es donde se concentran las profesiones sanitarias al servicio del desvalido, del necesitado.

Nos encontramos así ante dos situaciones, la una, el lado “oscuro” el lado de la enfermedad donde se localizan todas las personas enfermas en situación de duelo dado por el sentimiento de haber perdido la salud, lo cual conlleva a un estado de vulnerabilidad e incertidumbre, entran estas personas en contacto con un sistema de

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 8 de 22</b>			

salud por necesidad y no provienen del vacío pues traen una historia de vida. Casi siempre (aunque no todas las veces, pues es un “extraño” quien acompaña al paciente) vienen con sus seres queridos, los cuales son su fuente de apoyo y esperanza, son las personas que denominamos los “cuidadores” y que en algún momento de la vida conocen al paciente lo cual los convierte en aportantes de amor y acompañamiento tan necesario en esos momentos.

De otro tenemos ese lado al cual pertenecen los profesionales de la salud, los cuales tras años de entrenamiento técnico están capacitados para curar, tratar, diagnosticar, o salvar una vida que como un desencantamiento victimizado dadas las situaciones demandantes de un sistema, lo deshumanizan pues no les permite actuar en la forma que hubieran deseado.

Al igual que lo expresa De La Calle, Sontag, nos refiere que “la enfermedad es el lado nocturno de la vida, una ciudadanía más cara. A todos, al nacer, nos otorgan una doble ciudadanía, la del reino de los sanos y la del reino de los enfermos. y aunque preferimos usar el pasaporte bueno, tarde o temprano cada uno de nosotros se ve obligado a identificarse, al menos por un tiempo, como ciudadano de aquel otro lugar”. (Sontag, 2003)

No podemos curar a todas las personas, pero seguramente podemos mejorar los cuidados que realizamos. (Calle, 2017), pero este núcleo del actuar del profesional de la salud tiene una palabra clave: la dignidad.

Según la Real Academia de la Lengua (RAE) humanizar como verbo transitivo es la acción de hacer humano, familiar, afable a alguien o algo. Es decir, podríamos humanizar todo aquello que nos propongamos, y así lo centramos en la atención sanitaria, independientemente de ser paciente, familiar o profesional. Como verbo pronominal, humanizar es ablandarse, desenojarse, hacerse benigno, y ese concepto nos pregunta sobre nuestra propia relación con el sufrimiento de las personas; nos habla de comprender y ser compasivos, cosas que nada tienen que ver con la lastima o la misericordia. como seres humanos, estamos diseñados para sentir y es a través de la atención plena y los sentidos como podemos detectar el sufrimiento para cambiarlo. Esta es nuestra naturaleza. (Calle, 2017)

como adjetivo o como sustantivo a la vez humanizar también se refiere a lo humano, lo cual se refleja en expresiones tales como “me atendió una enfermera muy humana, el médico cometió un error humano, me trataron de una forma inhumana o el factor humano es fundamental”.

Según lo anterior, connota otra serie de propiedades que todos nosotros poseemos porque son intrínsecamente nuestras, como son la solidaridad, la cercanía, la amabilidad, el respeto, la ternura, la afectividad, entre otras, aunque muchas veces las escondamos de forma inconsciente por diferentes motivos.

Humano viene del latín Humanus: la conjunción de Humus (tierra) y la terminación Anus (procedencia) desde la raíz indoeuropea dhghem (terreno, de tierra).

La relación con de la palabra humano con tierra o suelo tendría su origen en las creencias de los pueblos indoeuropeos, donde se distinguía entre los dioses inmortales y los seres humanos mortales y terrenales.

Hay cierto paralelismo con las religiones abra míticas, donde Adam fue es tanto el nombre del primer ser humano creado con la misma palabra hebrea ser humano, deriva de hmed”a] adamah ( suelo, tierra).

El origen concreto de la palabra humanizar se desconoce, así como el de humanar, recogido por primera vez como documento lingüístico por Valdivieso en 1612. Y, un año antes, por Sebastián Covarrubias en su tesoro de la lengua castellana.

Humano: aquello que puede pertenecer al hombre. Humanarse: humillarse y reconocerse, ser cortés con todos y afable, aunque sea gran señor. (Calle, 2017)



	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
		<b>Página 9 de 22</b>	

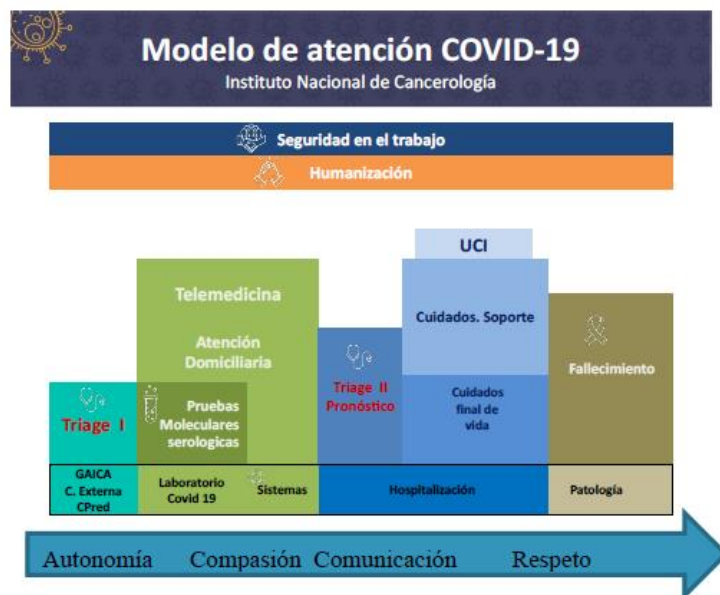
Todo esto significa que el usuario está en el centro de cada decisión de diseño, (patient center care) no sólo como un productor de requerimientos funcionales, sino como una expresión de los valores humanos que deben ser considerados.

Humanizar, entonces, supone contemplar al paciente desde una mirada biosicosocialespiritual, que considera al ser humano en sentido global, holístico, en su dimensión física, intelectual, emocional, social y espiritual. La humanización busca también la realización humana y

profesional de los trabajadores de salud mediante el desarrollo de competencias que le permitan prestar un servicio con calidez y calidad buscando el cumplimiento de los objetivos institucionales.

El Programa de humanización presente forma parte de la política de prestación de servicios del Instituto Nacional de Cancerología junto con el programa de seguridad del paciente institucional.


## 6.2 MODELO DE HUMANIZACION



El Modelo de humanización considera necesario ofrecer una atención centrada en el paciente y la familia y para ello parte de reconocimiento de la ruta de atención de pacientes con cáncer en sus diferentes etapas.

Con base en este modelo se define un plan de humanización institucional que generan intervenciones en cada hito del proceso.

Las necesidades más importantes de humanización identificadas se relacionan con una adecuada comunicación de las malas noticias, la oportunidad en el diagnóstico, así como el conocimiento de su ruta de atención, algunos factores son de crucial importancia como el cuidado espiritual, el manejo del duelo, las artes lúdicas que acompañan a disipar el dolor.

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 10 de 22</b>			

El Instituto Nacional de Cancerología ha identificado la trayectoria de cuidado en el paciente oncológico en cuatro fases identificadas secuencialmente como de diagnóstico, tratamiento, seguimiento y control al superviviente y fase final de la vida.

Durante cada una de las fases se desarrollan acciones con intención curativa o paliativa, centradas en el paciente, para mejorar su calidad de vida.

Así, el paciente oncológico inicia su proceso de atención con las actividades de diagnóstico y estadificación, en donde se tipifica si la enfermedad se encuentra en fase temprana, loco regional o avanzada.

En este momento que se informa al paciente su condición clínica con evidencia de los resultados de biopsia, entre otros procedimientos diagnósticos, para disponer de una confirmatoria de cáncer, se desencadenan imaginarios que afectan la esfera psicológica y afectiva no solo del paciente sino también del núcleo familiar y cuidadores de este; el tratamiento para el paciente con cáncer puede ser uni o multimodal con intervenciones quirúrgicas, quimioterapia y/o radioterapia.

Lo anterior puede realizarse de manera ambulatoria u hospitalaria; una vez finalizado el tratamiento se realiza el seguimiento para verificar de manera oportuna las recaídas, con el fin de tratarlas para el control de las mismas o dar el mejor soporte para bienestar del paciente al final de la vida.

Esto requiere la coordinación de otras especialidades no oncológicas tales como Nutrición Salud Mental, Rehabilitación, que constituyen un apoyo importante para el paciente oncológico en todas las etapas de su enfermedad, conformando en conjunto lo que conocemos con el nombre de soporte oncológico.

Por último, los cuidados paliativos, juegan un papel fundamental no sólo en el manejo del dolor y el soporte al final de la vida, sino también en el manejo de síntomas asociados a la enfermedad o a los tratamientos mismos en toda la ruta de la enfermedad


### 6.3 VALORES DEL MODELO DE HUMANIZACIÓN

**Autonomía:** Está relacionada con el empoderamiento del paciente. Se refiere a que el sistema respete el derecho del individuo para rehusar algún tratamiento, y de ser consultado en relación con las decisiones que se tomen respecto de su salud. Así, respetar el rechazo por parte del paciente a someterse a intervenciones es un deber moral del médico, incluso en los casos de riesgo vital, siempre que la decisión de éste sea libre y voluntaria. Pero es preciso asegurar que es una verdadera

libertad de elección y para ello los profesionales proponen una valoración sistemática de las circunstancias del rechazo de las intervenciones, que incluya una información completa y accesible, una valoración exhaustiva de la capacidad para tomar decisiones y la detección de posibles coacciones externas.

**Compasión:** la virtud de tomar conciencia del sufrimiento del paciente oncológico, la buena voluntad hacia los que vemos sufrir con el deseo de aliviarlo, que implica el uso de todos los recursos posibles y disponibles dirigidos a mitigar el sufrimiento ya sea con intención curativa o paliativa de su tratamiento. La compasión requiere de habilidades y acciones específicas para aliviar el sufrimiento, es decir, reconocer, responder, comprender y abordar activamente el sufrimiento del otro.

El ser humano en la condición de vulnerabilidad debe entenderse como el Homopatiens (Frankl) en el cual los estados límites emergen lo más profundo del ser en Sí y su interpretación con el mundo, la desesperanza, o la esperanza o la misma finitud humana.

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 11 de 22</b>			

**Comunicación:** entendida como una habilidad social para la interacción con otros seres humanos, en el contexto de salud, afectan directamente la relación profesional-profesional y profesional – paciente. Se refiere a los pensamientos, creencias y sentimientos internos del individuo acerca de los asuntos que influyen las conductas dirigidas a la salud. Abarca el conocer al paciente, llamarle por su nombre, escucharle, tratar de percibir su experiencia de sufrimiento, encontrar satisfacción en la relación con los pacientes y compartir esa experiencia con demás personal tratante del paciente.

**Respeto:** está relacionado al reconocimiento pleno de todos los derechos de los pacientes en especial a su dignidad humana, aceptando las diferencias de cada usuario sin ningún tipo de discriminación por sus creencias, sexo y raza o tipo de cáncer, generando ambientes de confiabilidad y seguridad.

#### 6.4 PRINCIPIOS ORIENTADORES DEL MODELO DE HUMANIZACIÓN

**Confidencialidad:** relacionado con la reserva que debe mantener todas y cada una de las personas integrantes del equipo de salud, respecto a la información del estado de salud y a la condición misma de una persona, con el fin de garantizarle su derecho fundamental a la intimidad.

**Atención Integral en Salud:** La atención en salud desde el enfoque de derechos se entiende como parte del derecho a la salud. La normatividad en Colombia la definió como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población.

**Seguridad:** consiste en garantizar todos los mecanismos, medidas y acciones preventivas necesarias para la prestación del servicio, asegurando la disminución del riesgo y evitando los eventos adversos durante la atención, que pondrían en peligro las condiciones y vida de las gestantes, recién nacidos, niños y niñas menores de diez años que demandan los servicios de salud. Para esto el Instituto cuenta con una política de atención en cáncer segura, desplegada a través de un Comité de Seguridad del Paciente.

**Calidad y humanización:** Imperativo que hace referencia a la obligación que tienen los actores que intervienen en dicha atención de garantizar la accesibilidad, oportunidad, pertinencia, seguridad y continuidad en la atención a, respetando su condición y dignidad humana, reconociendo su contexto socio cultural y la diversidad poblacional y territorial que se expresa en la particularidad de su desarrollo.

#### 6.5 DIMENSIONES DEL MODELO DE HUMANIZACIÓN



	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
	<b>Página 12 de 22</b>		

El modelo de humanización tiene un enfoque integral enmarcado tanto en el usuario externo como interno, es decir, para el paciente y el personal de la institución.

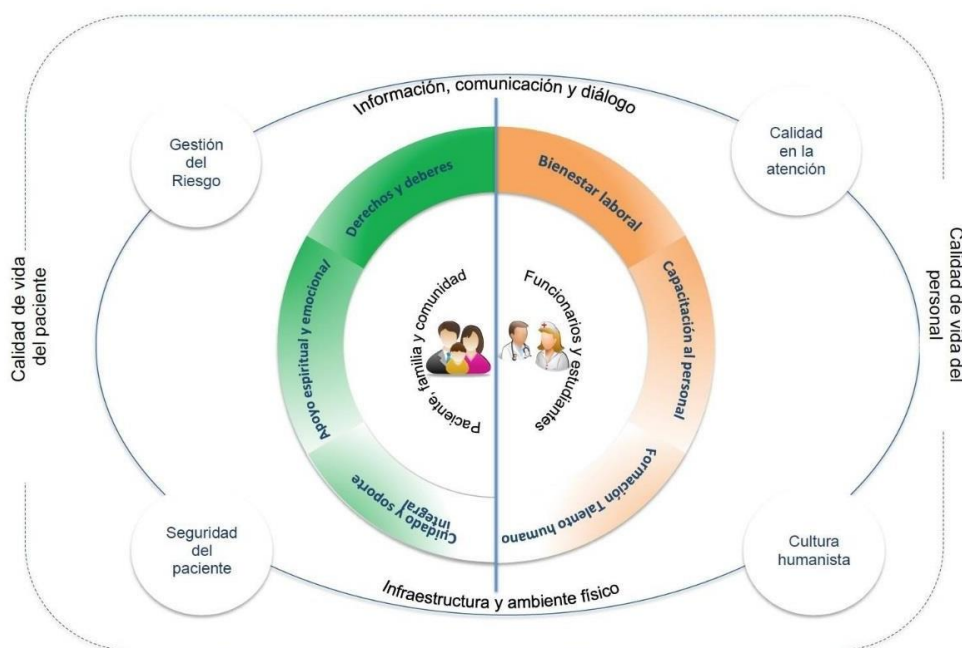
Para el primero tiene como prioridad satisfacer sus necesidades, y para el segundo mejorar el bienestar laboral.

El objetivo en común es el fortalecimiento de la interacción entre los colaboradores de la salud y el paciente para la gestión del mejoramiento de la salud.

La dimensión del usuario externo abarca desde la preparación y formación de los profesionales en salud, la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios para la creación de una cultura de cuidado humano al paciente bajo la práctica de valores y principios institucionales.

La dimensión del usuario interno está enmarcada en la atención centrada en las necesidades y satisfacción del paciente, familia y cuidadores a nivel físico, emocional, espiritual, intelectual y social.


## 6.6 ENFOQUES DEL MODELO



### Gestión del riesgo

La enfermedad oncológica requiere de cuidados especiales por la alta vulnerabilidad física y emocional que representa en el individuo durante las diversas fases de la patología. La gestión del riesgo en este grupo poblacional es compleja en cuanto el acelerado empeoramiento de las condiciones de salud a causa de un diagnóstico tardío, no sólo va en detrimento de la evolución del paciente sino va a requerir más consumo de servicios institucionales que se hubiesen podido evitar con un diagnóstico precoz.

No obstante, este aspecto es difícil controlar institucionalmente. Sin embargo, es de nuestro alcance la responsabilidad de gestionar el riesgo a nivel de promoción de la salud en hábitos de autocuidado y prevención frente a la severidad del traumatismo y discapacidad asociada a la patología oncológica.

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
		<b>Página 13 de 22</b>	

Las actividades de promoción en salud ejecutadas por el instituto están direccionadas a la asesoría en el desarrollo de políticas públicas encaminadas a mitigar efectos deletéreos en la salud de la población colombiana, y a nivel institucional en el abordaje integral del paciente respecto a su curso de vida, esto es, la remisión y seguimiento a los diferentes niveles de atención para que el usuario sea incluido en todos los programas de promoción y prevención desarrollados por la aseguradora.

Las acciones de prevención están asociadas desde el individuo, la familia y la comunidad, se abordan desde diferentes programas relacionados con el manejo del dolor, el cuidado a cuidadores, la atención domiciliaria y el plan egreso.

### **Seguridad del paciente**

La atención oncológica segura se basa en la identificación, clasificación, priorización y administración de los riesgos en cada uno de los procesos identificados en las rutas de atención integral al paciente con cáncer infantil (UACAI) y en adultos (UFCA).

La implementación de barreras de seguridad se realiza de forma proactiva y previsible mediante la educación, la capacitación y entrenamiento en seguridad a los procesos de atención, involucrando al cliente interno y externo, así, el paciente, la familia, los colaboradores, los profesionales en salud y áreas administrativas y las aseguradoras colaboran en la gestión del riesgo.

Así mismo bajo los principios humanísticos se declara institucionalmente una cultura de seguridad justa, no punitiva, pero que no fomente la irresponsabilidad, pero sí un entorno seguro, unos procesos, estructuras y tecnologías seguras, un recurso humano capacitado y confiable, donde cada evento, informado o detectado, se gestione en forma efectiva, disminuyendo de esa manera su reaparición.


Calidad en la atención: el mejoramiento continuo.

El instituto reconoce la existencia de barreras de acceso dada la caracterización de la población atendida, evidenciando deficiencias en el acceso por diversas condiciones sociales, económicas, geográficas, administrativas, culturales entre otras. Para lo anterior el instituto provee diferentes herramientas que superen las brechas y satisfagan las expectativas de los pacientes.

A lo anterior, la gestión de los usuarios durante todo el proceso de atención debe orientarse en las necesidades y requerimientos colectivos e individuales en cada una de las etapas del proceso asistencial: diagnóstico, tratamiento, supervivencia y final de la vida. Las prioridades colectivas hacen referencia principalmente a la oportunidad, que se ve afectada por elevada demanda y demora en los trámites administrativos con las aseguradoras.

Desde este contexto el instituto ha implementado estrategias para mejorar la oportunidad en el diagnóstico y tratamiento mediante acuerdos de gestión que facilitan procesos contractuales, mejoramiento de la tecnología disponible, que aumenta la eficiencia de los procesos institucionales y optimiza la disponibilidad de recurso humano de las especialidades ofertadas por el instituto.

A nivel de las necesidades individuales, el instituto cuenta con la planificación de acciones interdisciplinarias abordan la enfermedad oncológica en múltiples enfoques de trabajo en equipo, entre profesionales de la medicina, de la salud, de la psicología, con elevadas competencias. Así, toda la atención está centrada en cada paciente y su condición particular.

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 14 de 22</b>			

Los resultados de las intervenciones colectivas e individuales se reflejan en el mejoramiento continuo de los procesos.

## 6.7 CULTURA HUMANISTA

El instituto propende de una cultura humanista con la responsabilidad de todo el personal administrativo y asistencial y con especial atención de los profesionales y colaboradores de la salud de disponer de su saber y arte al servicio del enfermo. La cultura humanista para el instituto está definida desde la concepción integradora de los valores humanos de la comunicación, el respeto, la autonomía y la compasión por un ser que padece física, corporal y emocionalmente su enfermedad oncológica. El entendimiento del dolor como signo vital desde una intención curativa o paliativa es el principal valor de la cultura humanista.



## 6.8 DECÁLOGO PARA LA HUMANIZACIÓN

Para el Instituto Nacional de Cancerología, es de suma importancia el asumir ciertos comportamientos ético-comportamentales que articulen la razón de ser del instituto, por su naturaleza de hospital asumimos la comprensión del entorno y tratamos de comprender la experiencia del otro frente al cáncer, es por eso que adoptamos ciertas pautas de aproximación como:


1. Mira al paciente a los ojos, sé receptivo, dale la mano al entrar, al salir, sonríe, preséntate y sé amable. Tú has elegido la profesión, pero él no ha elegido ser paciente.
2. El paciente no es un número, una cama, un diagnóstico, ni un adjetivo. Llámale siempre por su nombre considerándole un ser único con sus vivencias, su historia personal, sus creencias, su entorno y circunstancias. Atiéndele como él quiera ser tratado.

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
	<b>Página 15 de 22</b>		

3. Siempre que el paciente lo considere adecuado, no excluyas a su familia o acompañantes, facilítalos permanecer a su lado porque le será de gran apoyo para afrontar su enfermedad y también un aliado terapéutico.
4. Infórmale sobre el proceso de su enfermedad con un lenguaje comprensible y explícale las opciones terapéuticas. Pregúntale por sus circunstancias y escucha lo que tiene que decir. Asegúrate de que te ha comprendido y resuelve sus dudas.
5. No impongas tus criterios, comprende su voluntad y sus prioridades. Involúcralo en las decisiones y ayúdalo a tomarlas con tu conocimiento y experiencia.
6. Respeta su intimidad y la confidencialidad de la información en todos los momentos de la atención. (con especial atención en los entornos docentes).
7. No juzgues al paciente, acompáñale en su proceso, cuídalo y confórtalo sin discriminación ni juicios de valor.
8. Organiza las actividades asistenciales teniendo en cuenta las necesidades del paciente. Facilita el confort necesario para favorecer su bienestar.
9. Sé empático con el sufrimiento y sensible ante las necesidades del paciente y sus familiares y las tuyas propias; cuídate para poder cuidar.
10. Recuerda que un ser humano en situación de vulnerabilidad no pierde su dignidad; cuídala.

## 6.9 LÍNEAS DE ACCIÓN DEL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN



	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 16 de 22</b>			

El modelo de humanización contiene cuatro líneas de acción, la cual a su vez posee dos dimensiones transversales: cliente externo (paciente y familia) y cliente interno (colaboradores, contratistas, personal en formación).

**Línea de acción I: Derechos y deberes. Decálogo de humanización.**

**Comprender que cada momento sea una ocasión para apropiarse del cumplimiento de los derechos y deberes de los pacientes.**

La **comunicación**: Entendida como una habilidad social para la interacción con otros seres humanos, en el contexto de salud, afectan directamente la relación profesional-profesional y profesional paciente. Se refiere a los pensamientos, creencias y sentimientos internos del individuo acerca de los asuntos que influyen las conductas dirigidas a la salud. Abarca el conocer al paciente, llamarle por su nombre, escucharle, tratar de percibir su experiencia de sufrimiento, encontrar satisfacción en la relación con los pacientes y compartir esa experiencia con demás personal tratante del paciente. Dentro del marco de la seguridad social y especialmente la acreditación contiene dentro de esta línea los componentes de: derechos y deberes, decálogo de humanización, buen trato, autonomía del paciente la cual involucra el consentimiento y los disentimientos informados.


**Relación personal y paciente:** La relación entre el personal tratante y el paciente, es una interacción dada con el objetivo del mejoramiento de la salud de la persona que padece, considerándose un servicio de gran valor debido al significado que tiene la salud para el ser humano; esta relación debe ser de total entrega por parte del profesional sin aspirar a reciprocidad alguna. En donde el enfermo requiere y necesita comprender los procesos fisiológicos, patológicos y psicológicos que trascurren en su ser a nivel corporal y mental, por ello con mayor seguridad le confía al médico su salud, su vida, hasta lo más íntimo de su ser y demanda del médico, enfermera y colaboradores las más altas cualidades morales. Esta relación hace parte de la ética médica y de los profesionales en salud.

Cuando se presentan afecciones en la comunicación entre los profesionales de la salud y entre éstos y sus pacientes, se afectan seriamente la seguridad de la atención y son además una de las principales causas de juicios por responsabilidad profesional. Por tanto el objetivo de este eje transversal del modelo de humanización institucional es mantener una dinámica de información médico- enfermera- paciente en un marco de comunicación que promueva la participación del paciente durante todo el proceso asistencial y garantizar el proceso de la información necesario para la toma de decisiones sobre las opciones terapéuticas de acuerdo con las preferencias del paciente y con los aspectos legales implícitos. Para ello, la información que se brinda al paciente, familia y cuidadores deber ser clara, completa y suficiente.

**Comunicación institucional:** La complejidad de la provisión de servicios para el tratamiento multidisciplinario de la Patología oncológica exige la participación de muchos especialistas durante la de atención (RIA), siendo el principal reto de la conformación de los equipos de salud multidisciplinarios (EMS) la comunicación, la dificultad en el intercambio de información y transferencia de responsabilidades. El proceso de comunicación debe darse de manera efectiva y asertiva entre el equipo que atiende cada paciente. Si no es así se pueden producir múltiples problemas: falta de información crítica, indicaciones no claras, fallos en la identificación de cambios en el estado de los pacientes. Por lo anterior, es necesario fortalecer canales de comunicación entre todo el personal, tanto asistencial como administrativo.

**Derechos y deberes:** La prestación de los servicios en salud en el instituto está centrado en el paciente teniendo en cuenta sus derechos y deberes, comprendidos en las dimensiones psicológicas, biológicas, social y espiritual, teniendo como premisa que toda persona tiene derechos a disfrutar del nivel más alto de asequible de salud. Para ello se han implementado algunas estrategias que abordan sistemáticamente los derechos y deberes de los pacientes, estas estrategias están direccionadas en tres vertientes: al acompañamiento



	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 17 de 22</b>			

asistencial, considerando que la prestación de los servicios tiene como propósito la realización del derecho a la protección de la salud, el acompañamiento educativo y soporte a la familia.

**Bienestar laboral:** El bienestar laboral tiene como objetivo propiciar condiciones para el mejoramiento de la calidad de vida del personal de la institución y su desempeño laboral, generando espacios de conocimiento, esparcimiento e integración familiar, a través de proyectos y/o programas que fomenten el desarrollo del trabajador. Los programas deben estar enmarcados en una atención integral al empleado buscando minimizar las brechas en los incentivos que se otorgan y que dependen de la modalidad de contratación con el instituto: funcionario y servidor público, contratista o trabajador en misión por una empresa ajena.

Básicamente las prioridades en esta línea de acción están encaminadas en dos sentidos, el primero generar un entorno laboral saludable, que es aquel en el que los trabajadores y directivos colaboran en un proceso de mejora continua para proteger y promover la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sostenibilidad del espacio de trabajo; y el segundo en otorgar reconocimiento al desempeño, propiciando así una cultura de trabajo el cual deberá estar orientado a la excelencia, a la calidad y productividad.

Bajo estas estrategias el instituto busca el logro de tres objetivos: mejorar la moral y el sentido de pertenencia de los trabajadores, reducir la incidencia de bajas por incapacidad temporal/ausentismo y mejorar la productividad y reducir el presentismo.

**Capacitación al personal:** el objetivo de la atención integral en salud no solamente está relacionada con el manejo de competencias técnico-científicas y brindar este conocimiento al paciente y su familia, sino garantizar el desarrollo de habilidades de sus colaboradores para alcanzar un crecimiento humano y profesional que asegure la prestación de un servicio compasivo con calidad y calidez. La capacitación debe aportar elementos esenciales para establecer las relaciones con los usuarios y orientar las estrategias a desarrollar al interior de los equipos de trabajo. Para lo anterior es importante que el instituto fije las necesidades en conocimiento humanista que se deben fortalecer para mejorar los procesos de prestación de servicios, evaluando las capacidades en humanización y poder establecer grupos de trabajo más homogéneo para facilitar el aprendizaje.


**Formación de talento humano:** los escenarios de práctica de los hospitales universitarios tienen dentro de sus ejes misionales: la prestación de los servicios de salud, la docencia y la investigación, todos requieren alto nivel de calidad. La formación médica, además de basarse en el desarrollo de aspectos cognoscitivos y de destrezas y habilidades, también se fundamenta en la mejora de actitudes y conductas profesionales; este último es el cimiento de la formación humanista y en ello tiene gran impacto la institución que lo forma. Es así como el instituto, siendo un referente nacional para la formación de especialistas en oncología e investigación en temas relacionados con la patología oncológica, busca robustecer la relación docencia-servicio en el contexto de la calidad y la humanización, a partir de fundamentos en factores como la antropología médica, interculturalidad, ética, bioética médica, ética de la investigación, profesionalismo y la relación médico/paciente.

#### **Línea de acción II: Apoyo al sufrimiento y encuentro con el otro**

**Comprender que acompañar a los pacientes y su cuidador es no abandonar, es estar en el tiempo del otro y referirse al prójimo a partir de su propia verdad.**

Apoyo espiritual y emocional

En la enfermedad oncológica al establecer el diagnóstico y/o tratamiento sea curativo y/o paliativo, el paciente y su familia pueden experimentar rabia, dolor, negación, culpabilidad y finalmente la aceptación de la

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 18 de 22</b>			

enfermedad. Todas estas emociones que experimentan son normales, pero pueden generar dificultades de adaptación, incertidumbre, miedo sobre el futuro y una pérdida de control de lo que tenían establecido.

El instituto reconoce que la espiritualidad y emocionalidad repercute en el bienestar general de los pacientes en las diferentes etapas de su enfermedad oncológica y en especial al final de la vida. Entendiendo por espiritualidad una dimensión que reúne actitudes, creencias, sentimientos y prácticas que van más allá de lo estrictamente racional y material, concepción más amplia que la religiosa.

Es entonces, el apoyo espiritual parte integral de la atención brindada a los pacientes bajo cuidados psicológicos, espirituales, sociales y emocionales, de acuerdo con las creencias del paciente y su filosofía de vida.

Este apoyo se extiende a la familia, cuidadores y al grupo social que de una u otra manera están involucrados en el cuidado de la enfermedad. El apoyo espiritual es ofrecido bajo el principio de respeto por dogmas religiosos para lo cual se dispone de una red de apoyo que involucran sacerdotes, asesores espirituales y grupos de fe diversos. El fin último de estas acciones es generar un sentido de fe, empoderamiento, confianza, esperanza y mejorar la calidad de vida al paciente con cáncer, y brindar apoyo emocional a familiares cuando el paciente fallece.

### **Línea de acción III: Espacios y tecnología humanizada**

#### **Entender que nosotros modificamos el espacio para el reconocimiento del otro en todos sus ámbitos.**


##### Infraestructura y ambiente físico

Los aspectos de diseño y percepción espacial de los ambientes hospitalarios son relevantes en el proceso de recuperación de los pacientes y en los riesgos a la salud de personal asistencial, por tanto, los objetivos en este eje están guiados en dos direcciones: Las mejoras locativas para la calidad de vida del paciente y la creación de espacios físicos para el bienestar laboral de los trabajadores.

Para lograr estos ambientes con atributos de humanización se integran tres categorías: funcionales, técnicos y psicosociales. Los requerimientos funcionales se refieren a las dimensiones de los espacios, la ubicación de las funciones, las relaciones interdepartamentales, así como el mobiliario, equipamiento e instalaciones. Los requisitos técnicos se refieren a partes del edificio, estructuras, materiales, temperatura interna, acústica, iluminación, así como instalaciones técnicas. Los requerimientos psicosociales se relacionan con la imagen ambiental, cooperación e interacción, privacidad y recuperación de la salud. (Teikari, 1995)

Respecto al paciente, el instituto tiene prioridad humanizar la infraestructura bajo criterios de seguridad y privacidad durante la atención propendiendo por la dignidad de cada persona como usuario. Para ello se despliegan diversas estrategias que incluyen disponibilidad de espacios físicos con criterios de diseños que cumplan con los requerimientos funcionales y normativos para la prestación del servicio, pero que además propicien ambientes cálidos, algunos con alto nivel de privacidad y otros con grados de sociabilidad que fomenten el apoyo entre pacientes y familiares que comparten una misma situación: la patología oncológica. Los aspectos considerados durante el diseño de las áreas con mayor relevancia obedecen a las condiciones de silencio, confort, hotelería, tecnología y disminución de la contaminación visual y auditiva.

Para los trabajadores, el instituto prioriza de forma continua las necesidades de sitios dedicados al descanso e interacción del personal, para lo cual se viabilizan varias estrategias entre las cuales están los espacios ambientales, mejorías en el puesto de trabajo y sala de descanso.

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 19 de 22</b>			

## **Administración humanizada de medicamentos: un abordaje desde la teoría de los seres humanos unitarios**

Instructivo de indicaciones para el personal de enfermería:

Son los procedimientos por medio de los cuales se introduce al organismo por diferentes vías sustancias medicamentosas que se aplican para el tratamiento de una enfermedad y a fin de obtener diversos efectos. Consideramos que esta actividad debe ser ejecutada por personal de enfermería entrenado para garantizar la seguridad del paciente.

La administración de medicamentos es una actividad de enfermería que se realiza bajo prescripción médica, la cual la enfermera debe enfocarla a reafirmar los conocimientos y aptitudes necesarias que le permitan administrar un fármaco al paciente. Asimismo, saber evaluar los factores fisiológicos, los mecanismos de acción y las variables individuales que afectan la acción de los medicamentos, los diversos tipos de prescripciones y las vías de administración, así como los aspectos legales que involucran una mala práctica de la administración de medicamentos.

Consideramos que la base del ejercicio de la enfermería es el cuidado integral. Este se proporciona a través de la interacción enfermera-enfermera-individuo-familia, basada en el conocimiento científico, en el cual se utiliza como herramienta del cuidado el proceso de enfermería, mediante la valoración del ser humano por patrones funcionales de salud, el abordaje de teorías y modelos en enfermería y la interrelación del lenguaje estandarizado Nanda-NIC-NOC. Esto permite a la enfermera generar un cuerpo de conocimientos científicos que se puedan discutir con los demás profesionales para llegar así a la toma de decisiones adecuadas en el cuidado.

El proceso de enfermería es un método sistemático y organizado que utiliza las siguientes etapas: valoración, inferencia, diagnóstico, planeación, ejecución y evaluación. Todas se realizan de manera didáctica, de modo que permiten organizar un plan de atención de la mejor calidad para el individuo y la familia, en el cual se evalúa permanentemente el cuidado brindado.

En razón a lo anterior, las autoras consideramos que la enfermera debe tener amplios conocimientos de las ciencias biopsicosociales y el componente cultural, además de habilidades y actitudes para tomar decisiones en la elaboración y puesta en práctica del plan de cuidado de enfermería en los diversos contextos y momentos del ejercicio profesional, así como en uno de los más importantes: la administración segura de medicamentos. En este el profesional de enfermería valora y detecta la existencia de problemas que puedan influir en la toma de la medicación, y los plantea en forma de diagnósticos de enfermería, propone objetivos de actuación, ejecuta el procedimiento y evalúa el resultado del cuidado.


### **Línea de acción IV: Dolor y cuidado paliativo**

Transformar el dolor del paciente y su familia en calidad de vida, bajo la concepción del manejo del dolor y cuidado al final de la vida.

Cuidado integral y manejo del dolor:

La atención del paciente con cáncer es el resultado de la acción de una multitud de servicios diagnósticos y terapéuticos en el que intervienen diferentes especialistas y subespecialistas oncológicas.

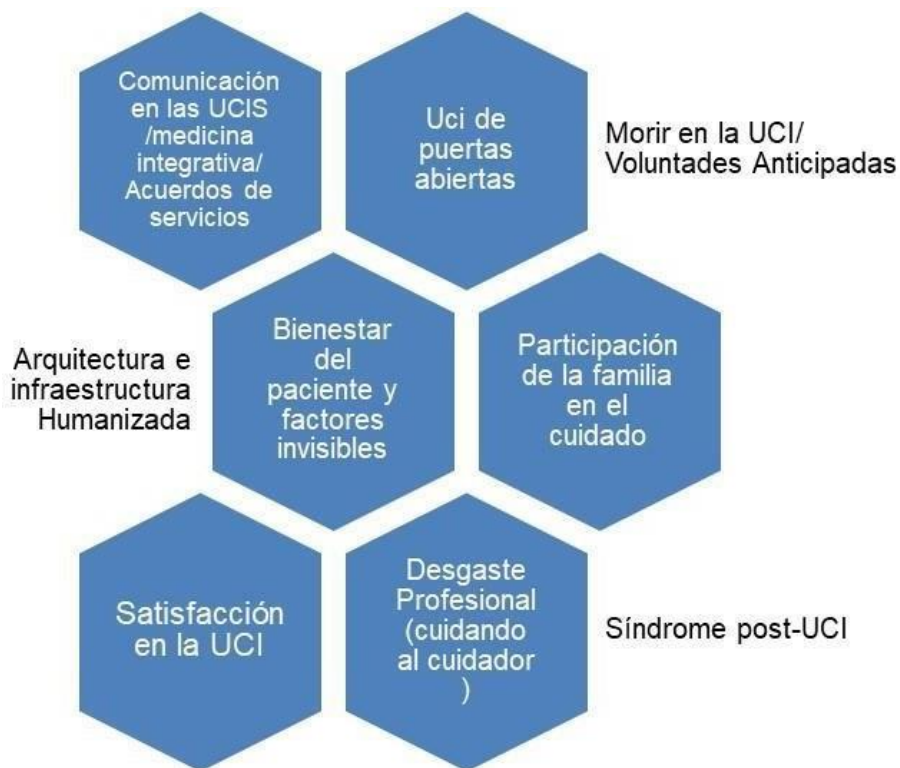
No obstante, el manejo del paciente requiere además el concurso de otras disciplinas como el cuidado paliativo, el soporte nutricional, la rehabilitación y la salud mental, las que constituyen un grupo heterogéneo con perspectivas específicas a su campo de intervención.

	<b>INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE</b>	<b>CÓDIGO:</b>	<b>GAC-P18-PG-01</b>
	<b>GESTIÓN APOYO CLÍNICO</b>	<b>VERSIÓN:</b>	<b>1</b>
	<b>PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL</b>	<b>VIGENCIA:</b>	<b>17-08-2022</b>
<b>Página 20 de 22</b>			

Si bien la intervención de dichas áreas resulta fundamental en todos los pacientes, ésta se hace aún más indispensable cuando la enfermedad se encuentra en estado avanzado, en donde los objetivos terapéuticos se mueven desde la intención de lograr un control total de la enfermedad hacia un objetivo con propósito de paliación de esta. La naturaleza del dolor exige que el abordaje sea integral, llevado a cabo por un equipo interdisciplinario, para que la acción sea más efectiva y buscando siempre el mayor beneficio para las personas, alivio y paliación con medicamentos especiales, apoyo psicológico, social y espiritual.

El objetivo del instituto es promover el manejo multidisciplinario y el soporte al paciente con cáncer mediante una gestión de la enfermedad que busca dar una mayor oportunidad en el proceso de atención y por tanto hacia la búsqueda de mejores resultados clínicos como la supervivencia global y calidad de vida.


### 6.10 UCI HUMANIZADA



[GAC-P16-M-01 MANUAL DE LA ESTRATEGIA UNIDAD DE CUIDADO INTENSIVO HUMANIZADA UCI-H](#)

### 6.11 PLAN DE HUMANIZACIÓN 2019-2022 CRONOGRAMA



	INSTITUTO NACIONAL DE CANCEROLOGÍA ESE	CÓDIGO:	GAC-P18-PG-01
	GESTIÓN APOYO CLÍNICO	VERSIÓN:	1
	PROGRAMA DE HUMANIZACION INSTITUCIONAL	VIGENCIA:	17-08-2022
Página 22 de 22			

## 7. INDICADORES

- Porcentaje de cumplimiento del plan de humanización en el componente de atención a pacientes
- Programa de humanización "Comprendiendo la experiencia humana del cáncer"
- Porcentaje de satisfacción de estancia en UCI-H

## 8. BIBLIOGRAFÍA

- Calle, G. H. (2017). *Humanizando los Cuidados Intensivos*. Bogotá: Distribuya. Res 1295, R. (2017). Bogotá.
- Sontag, S. (2003). *La enfermedad y sus Metáforas*. Buenos Aires: Taurus.
- Teikari, M. (1995). *Hospital Facilities as Work Environments*. *Helsinki University of Technology*.

VERSIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN	RESPONSABLE OYM
1	17-08-2022	Versión inicial del documento	Andres Felipe Sanabria Angulo

"TODA VERSIÓN IMPRESA DE ESTE DOCUMENTO SE CONSIDERA DOCUMENTO NO CONTROLADO"

ELABORÓ		REVISÓ		APROBÓ	
Cargo:	Profesional Universitario	Cargo:	Médico Especialista	Cargo:	Médico Especialista
Dependencia:	Oficina Asesora de Planeación y Sistemas	Dependencia:	Grupo Gestión Integral al Paciente	Dependencia:	Grupo Gestión Integral al Paciente
Fecha:	16-08-2022	Fecha:	17-08-2022	Fecha:	17-08-2022