



PROCESO DE GESTIÓN DE FORMACIÓN PROFESIONAL INTEGRAL

FORMATO GUÍA DE APRENDIZAJE

1. IDENTIFICACIÓN DE LA GUIA DE APRENDIZAJE

- Denominación del Programa de Formación: HUMANIZACION DE LA ATENCION EN SALUD
- Código del Programa de Formación: **33110292**
- Nombre del Proyecto (si aplica): N/A
- Fase del Proyecto (si aplica): N/A
- Actividad de Proyecto (si aplica): N/A
- Competencia: **230101015** Asistir actividades de la vida diaria según protocolos de salud y política dehumanización.
- Resultados de Aprendizaje:
 - Reconocer la importancia del ser humano, sus necesidades, valores y capacidades teniendo en cuenta las dimensiones y el contexto de la atención en los servicios de salud.
 - Diseñar estrategias para humanizar los servicios de salud teniendo en cuenta el reconocimiento de prácticas humanizantes
 - Implementar habilidades propias que aporten en la atención humanizada en los servicios de salud teniendo en cuenta el ser humano, lineamientos normativos y políticas de la organización.
 - Humanizar la atención en salud centrada en la persona, teniendo en cuenta, habilidades, principios de vida y del trabajo
- Duración de la Guía (48 horas)



2. PRESENTACIÓN

Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización. Por ello es de gran importancia tener en cuenta la preparación de los profesionales en salud para la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios, que debe realizarse en el contexto de la ética y los valores, de este modo se pretende atender al paciente y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social.

Es de gran importancia que las instituciones prestadoras de servicios de salud, las universidades y organizaciones que forman profesionales en salud, implementen capacitaciones en humanización y que dichas temáticas sean fundamentales en la atención y formación del personal, así se logra que las personas y usuarios de la salud sean considerados como seres humanos en un sentido global.

Tomado de <http://www.acreditacionensalud.org.co/ea/Paginas/HumAte.aspx>.

Teniendo en cuenta estos conceptos, los invito a participar de manera comprometida y activa en esta acción de formación con el fin de sensibilizar al personal de salud sobre la importancia de la humanización en la atención, promoviendo valores, principios éticos y buenas prácticas para mejorar la experiencia del paciente.





3. FORMULACIÓN DE LAS ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Conocimientos previos

- Definición de humanización de la atención en salud
- Importancia de la humanización de la atención en salud
- Conceptualización de los principios claves de humanización de la atención en salud
- Cual es la importancia de la humanización
- Definición de ética y moral
- Características de un servicio humanizado en la atención en salud

Reflexión:



Apreciado aprendiz es necesario que usted cuente con la disposición y compromiso para hacer revisión de los conocimientos previos y tomar las herramientas que se brindaran durante las sesiones con el fin de desarrollar su proceso de aprendizaje.

Es necesario revisar bibliografía de los temas a tratar, realizar participación durante las sesiones y la ejecución de los talleres y evaluaciones propuestas.

Para dar inicio al curso se propone hacer una revisión crítica y reflexiva del material propuesto, adicionalmente desde su experiencia deberá responder el taller propuesto.



3.1 Actividades de reflexión inicial:

Propósito: propiciar un espacio de opinión y reflexión para que los participantes piensen en el ser humano como el centro de la atención en salud

Consultar el material sugerido de manera reflexiva para luego responder el cuestionario:

- ¿Por qué es importante tratar a los pacientes como personas y no como números?
- ¿Cómo influye la humanización en la experiencia del paciente y su bienestar emocional?
- ¿De qué manera la humanización impacta en la eficacia del tratamiento?
- ¿Qué papel juega la comunicación efectiva en la humanización de la atención en salud?



<https://youtu.be/aJGW4OxKHUg/>

Por medio de esta actividad hará un acercamiento a la temática propuesta, de manera introductoria conocerá que es la humanización en los servicios de salud, términos generales, el rol del trabajador de salud en cuanto a la humanización y herramientas necesarias para fomentar el trato digno y humano con los pacientes.

Es necesario revisar bibliografía de los temas a tratar, realizar participación durante las sesiones y la ejecución de los talleres y evaluaciones propuestas.

Ambiente requerido: sitio suministrado por el solicitante de la capacitación

Estrategias o técnicas didácticas activas: El desarrollo del curso establece mecanismos de aprendizaje para que el estudiante desarrolle pensamiento reflexivo, crítico, creativo e innovador



mediante la lectura y el análisis de situaciones de actuación en ambientes hospitalarios. Se realizarán exposiciones, discusiones en grupo, talleres, foros, consultas en bases de datos especializadas, revisión bibliográfica actualizada, desarrollo de guías de estudio con situaciones simuladas. Adicionalmente, en el trabajo individual el estudiante realizará lectura independiente y mapas conceptuales, que permitan la preparación de las temáticas.

Materiales de formación: videos, presentaciones,

Material de apoyo: Documentos suministrados por el instructor.

Tiempo de duración: 3 horas

3.2 Actividades de contextualización e identificación de conocimientos necesarios para el aprendizaje:

Propósito: Apropiar los conocimientos básicos para el desarrollo del proceso de formación.

Consultar la bibliografía sugerida de lo que significa: humanizar, ética, moral, humanización en la atención de los servicios de salud. (Ver glosario)

Socialización de los conocimientos adquiridos y las dudas presentadas durante la revisión bibliográfica.

Materiales de formación: presentaciones, videos teléfono

Material de apoyo: Documentos suministrados por el instructor.

Tiempo de duración: 3 horas

3.3 Actividades de apropiación del conocimiento (Conceptualización y teorización).

ACTIVIDAD A Clases magistrales sobre el contenido temático del programa de formación

Propósito: Instruir a los aprendices en cada uno de los temas básicos del programa de formación.

Por medio de clases magistrales se realizará presentación de los siguientes temas:

- Lineamientos normativos
- Modelo biopsicosocial
- Atención centrada en el paciente
- Comunicación asertiva
- Empatía
- Respeto por la dignidad



- Ética y valores en la atención sanitaria
- Trabajo en equipo
- Motivación
- Liderazgo
- Manejo de emociones
- Pirámide de impacto personal
- Tipos de pacientes
- Características del servicio humanizado
- Consecuencia del trato deshumanizado en los servicios de salud
- Herramientas para construir espacios humanizados

Tiempo de duración: 18 horas

ACTIVIDAD B:

Dinámica “Quien soy yo”

Propósito: con esta actividad se pretende saber cómo se ve a sí mismo y como impacta esto en el trato a los demás.

Consultar la bibliografía sugerida de lo que significa: autoevaluación, debilidades, fortalezas humanización y manejo de emociones.

Por medio de esta actividad “quien soy” realizara una autovaloración que es un examen interior que se debe realizar de forma continua en la vida de cada individuo.

Los aprendices deben generar un espacio de silencio donde la idea es mirarse fijamente por 30 segundos frente a un espejo y luego de ese tiempo sin dejar de mirarse al espejo comience a responderse.

- ¿Cómo se ve?
- ¿Cómo habla?
- ¿Qué refleja en el espejo?
- ¿Se siente contento con lo que ve?
- ¿Qué compromisos tengo?





El aprendiz debe realizar un escrito donde identifique sus fortalezas y debilidades, De igual manera identifique las fortalezas que debe tener una persona que trabaje en entidades que prestan servicios de salud. Esta actividad se socializara y retroalimentara frente a el grupo.

Materiales de formación: presentaciones (diapositivas), videos

Material de apoyo: Documentos suministrados por el instructor.

Tiempo de duración: 3 horas

ACTIVIDAD C:

Dinámica “Mis compromisos”

Propósito: descubrir la importancia de adquirir compromisos frente a los límites o debilidades que tiene cada persona, de esta forma evita postergar o nunca lograr retos importantes en la vida, es muy importante trazarlos a corto plazo.



Con el fin de realizar esta evidencia, observe y analice el video **DE LA ACTITUD**, reconozca su virus personal, relacionelo con **sus compromisos, para ello**, retome las debilidades identificadas en la Evidencia ¿Quién soy? y establezca los compromisos necesarios para avanzar en su crecimiento personal. Esta actividad se socializara y reflexionara en grupo de 4 personas.

Materiales de formación: presentacio, teléfono, video

Material de apoyo: Documentos suministrados por el instructor.

Duración de la actividad: 3 horas



3.4 Actividades de transferencia del conocimiento

ACTIVIDAD A:

Lea y responda

Propósito: identificar los factores del trato al paciente, que influyen en la insatisfacción de la prestación de los servicios de salud. Para ello el grupo deberá realizar lectura y análisis del material suministrado por la instructora. Según Max Neef, “Las necesidades humanas fundamentales son pocas, delimitadas y clasificables, son las mismas en todas las culturas y en todas las épocas. A través de los años lo que cambia son los medios utilizados para la satisfacción de dichas necesidades”. (Max-Neef, 1994).



Teniendo en cuenta el pensamiento de Max-Neef, de respuesta a los siguientes interrogantes:

- ¿Qué factores del trato al paciente, influyen en la insatisfacción de la prestación de los servicios de salud?
- Enumere 3 y justifique su respuesta
- Desde su experiencia personal ¿Qué estrategias considera que se deben implementar para humanizar los servicios de salud?
- Enumere 3 estrategias de humanización en servicios de salud

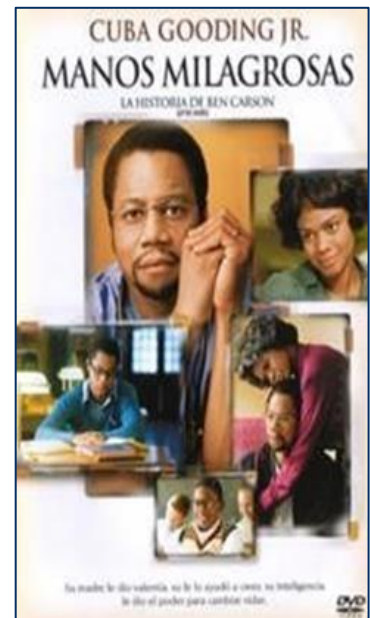
Materiales de formación: talento humano, presentación

Material de apoyo: Documentos suministrados por la instructora.

Duración de la actividad: 4 horas



ACTIVIDAD B



Propósito: inspirar y reflexionar sobre la importancia de la empatía, la compasión y la conexión humana en la atención en salud y en la vida en general, para ello el aprendiz elija una de las películas mencionadas en la parte inferior, la cual la puede observar con su familia o amigos y luego deberá realizar una reflexión sobre los valores y contestar las siguientes preguntas. Esta actividad se socializará en grupo.

- ¿Cuál es la trama de la película?
- ¿Cómo la relaciona con la humanización?
- ¿Con cuál de los personajes de la película se identifica y por qué?
- Identifique 5 valores de la película
- Relacione 3 personas cercanas a usted y describa el rol que cada una desempeña en su vida.
- ¿Cuál sería su conclusión y por qué cree que es importante el contenido de esta película para la competencia de humanización.

Materiales de formación: Documentos suministrados por la instructora

Material de apoyo: tablero, marcador, presentación, televisor

Duración de la actividad: 3 horas



ACTIVIDAD C

Leer una política de humanización en servicios de salud

Propósito: identificar los puntos mínimos que debe contener una política de humanización, una política de humanización busca transformar la atención en salud en una experiencia mas humana, centrada en la persona, donde se prioriza el bienestar integral del paciente y se fortalece la relación entre el personal de salud y el usuario.

Apreciado aprendiz investigue sobre una política o programa de humanización identifique los puntos mínimos que debe contener y plásmelo en su trabajo de humanización, el cual será socializado con todos los integrantes del grupo.

Materiales de formación: Documentos suministrados por la instructora

Material de apoyo: tablero, marcador, presentación

Duración de la actividad: 3 horas

ACTIVIDAD D

Caso clínico No 1

María, una mujer de 65 años con dolor en el pecho, llega a urgencias acompañada de su hija. Al llegar, el personal de recepción no le presta atención inmediata y le dice con indiferencia: *“Tome un turno y espere a que la llamen”*. Después de 40 minutos, cuando finalmente la evalúan, el médico apenas la mira, usa términos médicos complejos y no le explica bien su diagnóstico. La paciente se siente confundida, ansiosa y desprotegida. Según el caso anterior responda.

- ¿Tratar al paciente con amabilidad y respeto mejora su experiencia y confianza en el sistema de salud?
- ¿El uso de lenguaje claro y la información oportuna evitan confusión y mejoran la adherencia al tratamiento?
- ¿La rapidez en la atención y la comunicación efectiva reducen el miedo y la ansiedad del paciente?

Materiales de formación: Documentos suministrados – caso clínico

Material de apoyo: tablero, marcador, presentación

Duración de la actividad: 2 horas



ACTIVIDAD E

Caso clínico No 2

Carlos, un paciente con diabetes, acude a su consulta de control. Al ingresar al consultorio, el médico no lo saluda y revisa su historia clínica sin hacer contacto visual. Le da indicaciones rápidas sobre su tratamiento sin preguntarle cómo se siente ni escuchar sus dudas. Cuando Carlos intenta hablar sobre su dificultad para seguir la dieta, el médico lo interrumpe y le dice: *“Solo siga las indicaciones”*. Carlos sale del consultorio frustrado y sin motivación para mejorar su autocuidado. Según el caso responda

- ¿Un saludo y una escucha activa generan confianza y mejoran la relación médico-paciente?
- ¿Respetar el tiempo del paciente y responder sus inquietudes mejora la adherencia al tratamiento?
- ¿El enfoque integral, incluyendo apoyo de otros profesionales, ayuda a un mejor manejo de la enfermedad?

Materiales de formación: Documentos suministrados – caso clínico

Material de apoyo: tablero, marcador, presentación

Duración de la actividad: 2 horas

ACTIVIDAD F

Caso clínico No 3

Ana, una paciente con cáncer, está internada en un hospital. El personal de salud entra y sale de su habitación sin explicarle qué procedimientos le harán. Cuando intenta hablar con una enfermera sobre su dolor, esta le responde apresuradamente: *“Ahora no puedo atenderla, espere”*. Ana se siente invisible, angustiada y desamparada. De acuerdo al caso realice una discusión grupal con los siguientes interrogativos.

- ¿Han vivido alguna experiencia similar en la atención médica?
- ¿Qué impacto tuvo el trato recibido en su percepción del servicio de salud?



- ¿Qué estrategias pueden aplicar los profesionales de salud para evitar una atención deshumanizada?

Materiales de formación: Documentos suministrados – caso clínico

Material de apoyo: tablero, marcador, presentación

Duración de la actividad: 2 horas

4. PLANTEAMIENTO DE EVIDENCIAS DE APRENDIZAJE PARA LA EVALUACIÓN EN EL PROCESO FORMATIVO.

Fase del proyecto formativo	Actividad del proyecto formativo	Actividad de Aprendizaje	Evidencias de Aprendizaje	Criterios de Evaluación	Técnicas e Instrumentos de Evaluación
NA	NA	NA	Evidencias de conocimiento	El aprendiz tiene los conocimientos esenciales en definiciones, lineamientos, y normas.	Técnica: Formulación de preguntas Instrumento: cuestionario
			Evidencias de desempeño	El aprendiz aplica sus conocimientos, destrezas y habilidades para dar a conocer la apropiación de conocimientos del tema de la competencia por medio de participación en formación.	Técnica: observación Instrumento: escala de estimación Técnica: simulación Instrumento: escala de estimación
			Evidencia de producto	Presenta de forma gráfica los temas asignados dándolos a conocer de manera clara y actualizada	Técnica: observación trabajo escrito Instrumento: escala de estimación



5. GLOSARIO DE TÉRMINOS

Accesibilidad: Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Acción Correctiva: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable

Acción de Mejoramiento: Acción preventiva o correctiva que permite aumentar la capacidad para cumplir los requisitos.

Acción de Tutela: Mecanismo constitucional para garantizar la protección inmediata de los derechos fundamentales.

BDUA - Base Única de Afiliados: Es la base que contiene la información de los afiliados plenamente identificados, de los distintos regímenes del Sistema de Seguridad Social en Salud

Beneficiarios: Los beneficiarios son integrantes del grupo familiar inscritos por el cotizante o cabeza familia, ante una EPS del régimen contributivo o subsidiado.

Humanizar: hacer humano, familiar menos cruel.

Empatía: sentimiento de identificación con algo o con alguien

Ética: rama de la filosofía que estudia los principios y valores morales que guían la conducta humana

Moral: relativo a las acciones de las persona, desde el punto de vista de su obrar en relación con el bien o el mal en función de su vida individual y colectiva.

Dofa: herramienta estratégica que permite analizar la situación de una empresa, proyecto o idea, identificando sus debilidades, oportunidades, fortalezas y amenazas.

emociones: reacciones psicofisiológicas que experimentamos en respuesta a estímulos, internos o externos, y que nos ayudan a adaptarnos a nuestro entorno.

Calidez: se refiere a la cordialidad, al afecto humano.

Calidad: entrega de productos o servicios que son confiables, seguros, eficientes y que cumplen con los estándares establecidos.

Eficacia: capacidad de lograr el efecto deseado o esperado, o de cumplir con los objetivos marcados.



6. REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/Paginas/salud-publica.aspx>

Organización Mundial de la Salud (OMS). (2020). Atención centrada en la persona: Un enfoque estratégico para mejorar la salud y la calidad de vida.

Tejada Zabaleta, A. (2020). La humanización en salud desde una perspectiva psicosocial: definición, contextualización e implementación.

Ministerio de Salud (2021). Guía de humanización en los servicios de salud

7. CONTROL DEL DOCUMENTO

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)	Martha Cecilia Ruiz Martinez	Instructora	Centro de comercio y servicios	Marzo 2025	

8. CONTROL DE CAMBIOS (diligenciar únicamente si realiza ajustes a la guía)

	Nombre	Cargo	Dependencia	Fecha	Razón del Cambio
Autor (es)					