



**OES**

Organización para la Excelencia de la Salud



**MODELO DE ATENCIÓN  
HUMANIZADA CENTRADA EN  
EL PACIENTE  
- AHCP**

## INTRODUCCIÓN

La Atención Humanizada Centrada en el Paciente es un concepto que se empieza a desarrollar hace ya varias décadas. En Colombia, se fortalece con la implementación del sistema Obligatorio de Garantía de Calidad – que se lanza en el año 2003 y que tiene dentro de sus ejes transversales a la atención centrada en el paciente. Este concepto debe incluir no solo al paciente y los médicos, sino a todos los profesionales que hacen parte del ciclo de la atención y se relacionan con los pacientes y sus familias. Después de tantos años de conocer el enfoque, es necesario fortalecerlo para que sea una realidad y se beneficie no solo el paciente y su familia, sino todas las personas que están alrededor del paciente y el sistema de salud en general.



## OBJETIVO

Fortalecer el enfoque de la AHCP partiendo de la concepción de un modelo basado en la gestión integral por calidad que permita su fácil comprensión e implementación en los diferentes actores del sistema de salud .

## ALCANCE

- Entender antecedentes, desarrollo y limitaciones del enfoque de la atención centrada en el paciente.
- Conocer y apropiarse de conceptos claves de AHCP.
- Identificar los componentes del modelo de AHCP y sus implicaciones en la implementación en una organización de salud.





**OES**

Organización para la Excelencia de la Salud

## **DIRIGIDO A**

- Directivos de hospitales.
- Referentes de calidad, seguridad del paciente, atención al usuario de las entidades.
- Directivos médicos.
- Médicos, enfermeras, psicólogos, odontólogos, todos los profesionales de la salud.
- Personal asistencial y administrativo.

# CONTENIDO

## MÓDULO 1

Antecedentes.  
Ejemplos de AHCP en el mundo.  
Paquete instruccional: la comunicación entre las personas que cuidan al paciente.  
La Humanización en los lineamientos PNMCS.  
Generalidades de la AHCP.  
Evaluación Antecedentes AHCP.

## MÓDULO 2

Qué es la AHCP.  
Empatía, el vínculo humano con el paciente.  
La atención humanizada, un enfoque.  
Evaluación qué es la AHCP.

## MÓDULO 3

Para qué la AHCP?  
Calidad y humanización de la atención en salud a mujeres gestantes, niñas, niños y adolescentes.  
Evaluación para qué la AHCP.

## MÓDULO 4

Modelo de AHCP.  
Relación modelo de AHCP con el Sistema Único de Acreditación.  
Operatividad del SUA.  
Protocolo AHCP.  
Evaluación Modelo AHCP.



## **GLORIA OSORIO ROJAS**

Bacterióloga, Especialista en Control Interno, Alta Dirección de Empresas y Administración en Salud. Se ha desempeñado como consultora y capacitadora en proyectos para la implementación del sistema obligatorio de garantía de calidad, gestión clínica y seguridad del paciente en organizaciones del sector salud. Trabajó en el Proyecto de Garantía de Calidad en el componente de Auditoría, como parte del equipo técnico que elaboró las Guías Básicas para la Implementación de las Pautas de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud (2007). Se ha desempeñado en cargos de Dirección en empresas del sector salud y en IPS públicas y privadas. Catedrática en áreas de Dirección Estratégica, Organizacional, Sistemas de Control Interno, Garantía de Calidad y de Gestión. Se desempeñó como evaluadora del Premio de Calidad Salud Colombia durante los años 2000-2010.

Actualmente es Asesora técnica de proyectos de la Organización para la excelencia de la salud, docente y conferencista en temas relacionados.



## **SOFÍA RINCÓN GAMA**

Médico y Cirujano con Maestría en Administración en Salud, Especialización en Epidemiología y Docencia Universitaria, con experiencia en evaluación de Gestión Integral en hospitales, acompañamiento en el mejoramiento de la gestión con enfoque de acreditación para IPS, implementación de un Sistema de Garantía de Calidad, diseño de estándares para evaluación de hospitales.

En la actualidad es Directora de la línea de Gestión de Procesos Clínicos de la Organización para la Excelencia de la Salud, directora del Foro Internacional que anualmente realiza la OES, fue coordinadora del Premio Calidad Salud Colombia, Coordinadora Editorial de la Revista Vía Salud.

Es Docente Universitaria de la Universidad del Bosque, Facultad de medicina, área Medicina Comunitaria en la cátedra de Políticas y Gestión en Salud.



## LOGROS Y BENEFICIOS

Al finalizar el curso, el participante estará en capacidad de:

1. Entender los conceptos claves de la atención humanizada centrada en el paciente, su importancia y la necesidad de implementarla alineada a la direccionamiento estratégico.
2. Reflexionar acerca de la necesidad de revisar el enfoque de la ACP en las entidades y la mejor manera de fortalecerla cuando sea necesario.
3. Conocer una manera sencilla y práctica de implementar el enfoque de la AHCP.
4. Impactar positivamente en los resultados de la atención en salud de los pacientes y en el bienestar de los prestadores de servicios de salud.

