



**Taller presencial:  
Fortaleciendo el Enfoque de  
Atención Humanizada Centrada en  
el Paciente en las Organizaciones**

---



**OES**

Organización para la Excelencia de la Salud

# 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 estrategias para la implementación de un modelo de AHCP.
- Identificar elementos claves de la cultura de humanización.
- Articular la gestión del talento humano con el modelo de AHCP.
- Identificar los componentes del modelo de AHCP y sus implicaciones en la implementación en una organización de salud.

## A quién va dirigido el taller

---

- Directivos de hospitales.
- Referentes de calidad, seguridad del paciente, atención al usuario.
- Directivos médicos
- Médicos, enfermeras, psicólogos, odontólogos.
- Profesionales de talento humano y servicio al cliente.
- Personal asistencial y administrativo.
- Estudiantes de posgrados en salud afines: calidad, auditoría, gerencia, atención al usuario, mercadeo.



# Contenidos del taller

## Día 1

### MODULO 1:

Conceptos y generalidades  
Gestión Integral por Calidad  
¿Qué es la AHCP?  
¿Para qué?  
Modelo y elementos  
Integración con PT y Acreditación

### RECESO

Definiciones estratégicas  
Política de AHCP

Taller 1: "Elaboración de la Política de atención humanizada centrada en el paciente y su familia"

### ALMUERZO

Estrategias del modelo de atención: cómo implementarlas.  
Integración con Planetree y eje de humanización en Acreditación.

Taller 2: "Ciclo de Atención Humanizada"

## Día 2

### MODULO 2:

¿Qué es cultura de humanización?  
AHCP  
Diagnóstico de la cultura  
Cultura deseada

Taller 3: Cultura basada en valores.  
1ra parte

### RECESO

Taller 3: Cultura basada en valores.  
2da parte

### ALMUERZO

Gestión del talento humano  
Gestión de riesgos

Taller 4 : Evaluación del desempeño basado en valores

# Docentes

---

## Sofía Rincón

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 de 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.

## María del Rosario Osorio

Asesora externa de la Organización para la Excelencia de la Salud (OES). Especialista en Administración en Gerencia de Recursos Humanos de la Universidad de los Andes. Más de 20 años de experiencia en cargos directivos de en empresas multinacionales, industriales, comerciales, del estado y seguros, entre otras. Consultora en procesos de cambio organizacional, transformación cultural y de desarrollo humano. Gerenciamiento del proceso de certificación bajo NTC ISO9001 e Implementación del SG-SST. Docencia universitaria en Gestión del Talento Humano y Resolución de Conflictos en programas de Especialización en Administración y Gerencia en Salud.





## Logros y beneficios

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 AHCP 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.
5. Orientar la gestión del talento humano hacía una cultura de atención centrada en el paciente.

## Taller presencial

Cupos limitados

Intensidad horaria: 16 horas - 2 días

Inversión: \$595.000 COP

Incluye: taller, refrigerio, memorias y certificado

Formas de pago: Pago vía PayU, transferencia bancaria.



Organización para la Excelencia de la Salud