

TRD.302.26.92

RESOLUCIÓN N° 088 DEL 10 DE MAYO DE 2022

“POR MEDIO DE LA CUAL SE DEROGA LA RESOLUCIÓN N° 85 DEL 2018 Y SE MODIFICA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DEL HOSPITAL DEL SARARE E.S.E.”

EL GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL DEL SARARE
en uso de sus facultades y

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política de Colombia establece en su artículo 209 que la función administrativa está al interés del general y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y moralidad, mediante la descentralización, de la delegación y la desconcentración de funciones.

al servicio el artículo 48 que la Seguridad Social es un Servicio Público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la ley.

Que, la Constitución Nacional, dispone en el artículo 49, indica que la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Le corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. También, establecer las políticas para la prestación de servicios de salud por entidades privadas, y ejercer su vigilancia y control. Así mismo, establecer las competencias de la Nación, las entidades territoriales y los particulares, y determinar los aportes a su cargo en los términos y condiciones señalados en la ley. Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad.

Que la Ley 100 de 1993, en el numeral 90 del artículo 153, indica que el Sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la Calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con los estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.

Que, el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, reconoce el derecho de toda persona al

disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental y del goce de los beneficios del progreso científico y de sus aplicaciones.

Que, la ley 100 de 1993 se reglamenta el Sistema General de Seguridad Social en Colombia y entre sus principios generales comprende que 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 contingencias que la afecten.

Que, la ley 1164 de 2007 tiene por objeto regular los procesos, planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del sector Salud.

Que la Ley 1438 de 2011, tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud, a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud permita la acción coordinada del Estado, las instituciones y la sociedad. "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.

Que, la ley Estatutaria 1751 de 2015 "por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones" establece en su artículo 10 los derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud, recordando que según la normatividad todo paciente en Colombia tiene derecho a exigir sus derechos, así como también cumplir sus deberes.

Que, el Decreto 780 de 2016 Recopila las disposiciones para el funcionamiento adecuado del Sistema Obligatorio de Calidad en la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SOGCS, orientado al mejorar los resultados en la atención en salud, centrados en los usuarios a través de la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad; Asimismo, define los componentes del SOGCS:

- El Sistema Único de Habilitación
- La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud
- El Sistema Único de Acreditación
- El sistema de información para la calidad

Siendo uno de sus componentes el "SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN", el cual incluye un grupo de estándares transversales los cuales buscan que la organización propenda la humanización de la atención en salud, con una atención centrada en el usuario de los servicios de salud cuya meta sea identificar, satisfacer y exceder sus expectativas y

necesidades y de este modo garantizar el respeto y la dignidad del ser humano para que mediante estas acciones se genere un proceso de transformación cultural permanente que logre un compromiso en la atención con calidad por parte de las entidades y el personal laboral como aporte al desarrollo sostenible con un comportamiento ético y transparente.

Que, el Decreto 903 de 2014 por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud encaminadas a su actualización y modernización donde además se definen reglas para su operación en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Que, la Resolución 2082 de 2014 tiene por objeto dictar disposiciones encaminadas a fijar lineamientos que permitan la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud como componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud. Artículo 2: entre sus ejes trazadores se encuentra la atención centrada en el usuario de los servicios de salud, cuya meta es identificar, satisfacer y exceder sus expectativas y necesidades; la humanización de la atención en salud, cuya meta es garantizar el respeto y la dignidad del ser humano.

Que, de conformidad con Minsalud, Concepto, 202111600421161, 15/03/2021, el Decálogo de los derechos de los pacientes, adoptado mediante Resolución 13437 de 1991 esta derogada, sin embargo, actualmente está regulado como Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes, además, el tema fue abordado por la Circular Conjunta Externa 016 del 2013.

Que, lo que se refiere a los comités de ética hospitalaria, previstos en los artículos 2, 3 y 4 de la mencionada Resolución 13437 es abordado por los artículos 2.10.1.1.14 y 2.10.1.1.15 del Decreto 780 del 2016 donde se adopta como postulados básicos el 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, además de garantizar a todo paciente el ejercer sin restricciones los derechos descritos en esta resolución por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.

Que mediante Resolución 085 de 2018 el Hospital del Sarare E.S.E adoptó la política de humanización; sin embargo, la política anteriormente mencionada requería ser evaluada y actualizada conforme al derrotero normativo vigente y los cambios dados al interior de la institución.

En merito a lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. OBJETO. DEROGAR la resolución N° 85 DEL 2018 política de Humanización del Hospital del Sarare E.S.E.

ARTÍCULO 2. ADOPTAR LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y AL CLIENTE INTERNO. La E.S.E se compromete a generar una cultura de humanización en la prestación de Servicios de Salud que garantice una atención integral de calidad centrada en la persona y fundamentada en lo físico, emocional y espiritual, desarrollando una relación de servicio soportada en la ética, el respeto y compromiso del talento humano por la satisfacción de las necesidades del usuario, la familia y demás partes interesadas.

ARTÍCULO 3. ALCANCE DE LA POLÍTICA. Aplica a todos los funcionarios del Hospital del Sarare E.S.E y se desarrolla de manera transversal en todos los servicios de la institución y durante los procesos de atención, como una herramienta que contribuya con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos institucionales y el direccionamiento estratégico propendiendo garantizar una atención humanizada y de calidad centrada en el usuario, su familia y demás partes interesadas.

ARTÍCULO 4. POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN. El hospital del Sarare E.S.E, reconoce la integralidad de ser humano, el respeto de su autonomía y el reconocimiento de su protagonismo en el cuidado de sí mismo y de su familia, es por ello, que la alta dirección y sus colaboradores asume el compromiso de promover una política de atención humanizada basada en el respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad, que propendan el buen trato entre la persona, su familia, los servidores del sector y demás partes interesadas, en doble vía, guiado por la confianza, la corresponsabilidad, el empoderamiento y la cocreación de acciones de mejora, con el fin de dar cumplimiento a los objetivos institucionales y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, sus familias y demás partes interesadas.

ARTÍCULO 5. RESPONSABILIDADES. Para llevar a cabo el cumplimiento de la presente política se designan los siguientes roles y responsabilidades de Humanización en la Entidad:

ALTA GERENCIA

- Emanar una política clara que definan las normas de comportamiento frente a los clientes.
- Promover desarrollar y evaluar el resultado de acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo, la humanización de la atención, el enfoque y la gestión del riesgo, la seguridad del paciente y los colaboradores, la gestión de la tecnología en salud, la transformación cultural y la responsabilidad social.
- Promover, desplegar y evaluar la política de atención humanizada y el respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad en todos los colaboradores de la organización, independientemente del tipo de vinculación. Además, de tomar correctivos frente a las desviaciones encontradas.



- Garantizar al personal orientación alineada con el direccionamiento estratégico de la organización, la cual incluya desarrollo de: Seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de la tecnología.
- Desarrollar un proceso que garantice una serie de recursos para apoyar todas las labores de monitorización y mejoramiento de la calidad. El soporte es demostrado a través de:
 - ✓ Apoyo al desarrollo de seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de la tecnología.
 - ✓ Identificación y remoción de barreras para el mejoramiento.
 - ✓ Reconocimiento a la labor de las unidades funcionales de la organización
- Garantizar una serie de procesos para que las unidades funcionales trabajen en la consecución de la política y los objetivos organizacionales, fomentando en cada una de ellas el desarrollo autónomo de su gestión, seguimiento y medición de los procesos. Para ello, la gerencia deberá garantizar el acompañamiento permanente, sostenimiento y seguimiento de dichos objetivos centrados en el paciente.
- Garantizar la implementación de la política de humanización, el cumplimiento del código de ética, el cumplimiento del código de buen gobierno y la aplicación de los deberes y los derechos del cliente interno y del paciente y su familia.
- Garantizar procesos consistentes con el direccionamiento estratégico, para identificar y responder a las necesidades relacionadas con las condiciones para la humanización del ambiente físico, generadas por los procesos de atención y por los clientes externos e internos de la institución, y para evaluar la efectividad de la respuesta.

TALENTO HUMANO /SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

- Desarrolla procesos para identificar y responder a las necesidades del talento humano de la organización consistentes con los valores, la misión y la visión de la organización.
- Emanar una política clara de protección de los colaboradores frente a comportamientos agresivos y abusivos de los clientes.
- Promover, desarrollar y evaluar estrategias para mantener y mejorar la calidad de vida de los colaboradores.
- Fomentar espacios de escucha, consejería emocional y espiritual para los trabajadores y/o funcionarios.
- Contar con un proceso sistemático para evaluar periódicamente la satisfacción de los colaboradores y el clima organizacional.
- Diseñar, implementar y evaluar un mecanismo en el ámbito organizacional para prevenir y controlar el comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores y de los pacientes, sus familias o sus responsables, dirigido hacia otros clientes, familias, visitantes y colaboradores.



- Brindar apoyo para la realización de actividades macro del subproceso de humanización que propendan el bienestar de los trabajadores y/o funcionarios del Hospital del Sarare E.S.E.

LÍDER DE HUMANIZACIÓN

- Diseñar, socializar e implementar la política de atención humanizada como elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad.
- Llevar a cabo el subproceso de humanización de forma consistente con los valores, la misión y la visión de la organización.
- Apoyar los procedimientos para la definición de horarios de visita que consulten las necesidades de los usuarios y sus preferencias, con prelación a niños, adultos mayores, obstétricas y pacientes en condiciones críticas.
- Apoyar la socialización y/o capacitaciones en derechos y deberes de los usuarios.
- Apoyar la socialización y/o capacitaciones de usuarios, trabajadores y demás partes interesadas para interponer PQRSF.
- Evaluar la garantía y cumplimiento de los derechos de los usuarios y partes interesadas.
- Apoyar el proceso para desarrollar consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir.
- Apoyar a todo el personal en el desarrollo de habilidades para la comunicación y el diálogo, incluida la consideración al transmitir información dolorosa para el paciente y sus familiares.
- Apoyar los procedimientos para el manejo respetuoso y considerado de la información entregada a medios de comunicación sobre los pacientes.
- Desarrollar estrategias que propendan la humanización en los procesos de prescripción y administración de medicamentos, realización de procedimientos y toma de muestras, teniendo en cuenta horarios articulados con el reposo de los pacientes, vías de administración que consideren comodidad y nivel del dolor.
- Sugerir el desarrollo de políticas para reducir la contaminación visual y auditiva, con el fin de promover condiciones de silencio.
- Proponer y/o gestionar la inclusión de elementos de humanización en el ambiente físico de la atención (comodidades, señalización, información, etc.).
- Apoyar y desarrollar estrategias para llevar a cabo un abordaje respetuoso de tradiciones, creencias y valores de los usuarios.
- Desarrollar estrategias de humanización que permitan promover la atención humanizada, cortés y respetuosa a usuarios, familiares y demás partes interesadas.
- Desarrollar estrategias de cuidado con orientación lúdica, especialmente en el caso de niños, adolescentes, maternas, adulto mayor entre otros.
- Identificar los riesgos relacionados con la falta de humanización en los servicios.



SIAU

- Contar con una declaración de los derechos y deberes de los pacientes incorporada en el plan de direccionamiento estratégico de la organización, que aplica al proceso de atención al cliente.
- Hacer un análisis de barreras de acceso a la organización (autorizaciones, administrativas, geográficas, entre otras) y también dentro de la organización hacia los diferentes servicios
- Hacer mediciones de demanda insatisfecha para tomar acciones que demuestran su reducción
- Garantizar el derecho del usuario a solicitar la atención con el profesional de la salud de su preferencia que se encuentre entre las opciones ofertadas por la institución prestadora
- Garantizar la información al usuario sobre los servicios que presta.
- Tener estandarizada la asignación de citas y autorización de las mismas a los usuarios que requieran de sus servicios
- Tener estandarizada la información a entregar en el momento de ingreso al servicio del usuario y su familia

PSICOLOGÍA

- Brindar consejería y/o apoyo emocional al usuario y/o su familia en los casos que se requiera.
- Apoyar al personal en el desarrollo de habilidades para la comunicación y el diálogo, incluida la consideración al transmitir información dolorosa para el paciente y sus familiares.
- Apoyar en el desarrollo e implementación de estrategias con enfoque diferencial para el abordaje respetuoso de tradiciones, creencias y valores de los usuarios.
- Apoyar en el desarrollo e implementación de estrategias que permitan garantizar consideraciones especiales de acompañamiento al paciente moribundo y apoyo para el bien morir.
- Brindar apoyo para la realización de actividades macro del subproceso de humanización que propendan el bienestar de los trabajadores, usuarios y/o partes interesadas del Hospital del Sarare E.S.E.

SEGURIDAD DEL PACIENTE

- Implementar la totalidad de las recomendaciones que le sean aplicables de la Guía técnica de buenas prácticas en seguridad del paciente en la atención en salud

TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y DE LAS COMUNICACIONES



- Tener mecanismos estandarizados, implementados y evaluados para garantizar la seguridad y confidencialidad de la información.

GESTIÓN DE LA CALIDAD

- Realizar seguimiento a la ejecución de las actividades definidas para la implementación de programa de Humanización.
- Apoyar la Formulación de planes de mejoramiento derivados de auditorías internas y externas.
- Comunicar los resultados del mejoramiento de la calidad.
- Mantener los resultados del mejoramiento de la calidad y asegurar en el tiempo la transformación cultural, teniendo en cuenta procesos que lleven al aprendizaje organizacional y la internalización de los conocimientos, estrategias y buenas prácticas desarrolladas.

GESTIÓN AMBIENTAL

- Desarrollar estrategias que permitan garantizar la responsabilidad social con el usuario, los colaboradores, la comunidad y el medio ambiente
- Promover desarrollar y evaluar el resultado de acciones ambientales orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo, la humanización de la atención, la transformación cultural y la responsabilidad social.

JURÍDICA

- Desarrollar un mecanismo y/o proceso que garantice cumplir los lineamientos normativos establecidos para el diseño de disconsentimientos y consentimiento informados.
- Desarrollar un mecanismo para asistir a aquellos que han sido, o son, víctimas de abuso o comportamientos agresivos dentro su estancia en la institución. Esto incluye a todos los colaboradores de la organización, personal en práctica formativa, docentes e investigadores.
- Desarrollar un mecanismo explícito para reportar a las autoridades competentes los comportamientos agresivos y abusos.
- Desarrollar un mecanismo y/o proceso que garantice cumplir los lineamientos normativos establecidos para el respeto del cadáver.

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA

- Promoción, divulgación y apropiación de los deberes y los derechos
- Estudiar casos en que los deberes y derechos son vulnerados.

- Evaluar situaciones especiales de la atención ética de los pacientes (trasplantes, muerte cerebral, estado terminal, entre otros).

LÍDERES DE PROCESOS Y SUBPROCESOS.

- Identificar los riesgos relacionados con la falta de humanización en los servicios
- Trabajar en conjunto con el líder de humanización con el fin de propender la humanización en los servicios.
- Fomentar espacios de escucha, consejería emocional y espiritual para los trabajadores y/o funcionarios.
- Brindar apoyo para la realización de actividades del subproceso de humanización que propendan el bienestar de los trabajadores y/o funcionarios del Hospital del Sarare E.S.E.

ARTÍCULO 6. IMPLEMENTACIÓN. La política de humanización se implementará a través del plan de humanización del Hospital del Sarare E.S.E, el cual aplicará la metodología establecida en el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia establecida por el Gobierno de Colombia y el Ministerio de Salud, el cual se encuentra formulado en el Manual Institucional de Humanización (**GCL-00-M03**).

Para la ejecución del plan de humanización, debe tenerse en cuenta los siguientes enfoques:

- *Talento humano humanizado.*
- *Atención humanizada.*
- *Ambientes hospitalarios humanizados, cómodos y seguros.*

La alta gerencia se compromete a garantizar los recursos necesarios para la implementación de la política de humanización en todas sus fases.

ARTÍCULO 7. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN. El seguimiento y monitoreo del plan de humanización se realizará con una periodicidad Cuatrimestral. La actualización del plan se realizará anualmente.

ARTÍCULO 8. EVALUACIÓN. La oficina de Calidad, mediante seguimiento a los avances en la implementación de las acciones o auditorías internas, realizará la evaluación cuatrimestralmente de los indicadores establecidos, con el fin de identificar los riesgos y acciones de mejora que se deban desarrollar en conjunto con los líderes de procesos que hacen parte del sistema integrado de gestión.

ARTÍCULO 9. COMUNICACIÓN Y CONSULTA. Con el propósito de contribuir a que la humanización se convierta en parte integral del desarrollo de los procesos del Sistema



Integrado de Gestión los resultados de la implementación de las actividades del plan de humanización serán presentados a la alta gerencia anualmente.

El proceso de Humanización requiere ser documentado en todas sus etapas, por lo cual se contará con un sistema de información que lo soporte y permita su manejo, actualización y consulta. La información relacionada se encontrará en la intranet/carpeta calidad/Gestión Clínica/ Humanización

ARTÍCULO 10. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Saravena, Arauca, el 27 de julio de 2022

CARLOS ALBERTO SÁNCHEZ ARANGO
Gerente

Proyecto:	Astrid Aury Vannessa Lizarazo Dulcey / Psicóloga-Líder Subproceso de Humanización	
Aprobó:	Jimmy Alberto Rangel Soto / Asesor Jurídico ESE	