E.S.E
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.136- 2023
(17 de Julio de 2023)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLITICA DE HUMANIZACION DE LA ATENCION EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANTO SAN MIGUEL"

LA GERENTE DE LA EMPRSA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL en ejercicio de sus atribuciones legales y especialmente las conferidas en Decreto de 312|Nombramiento No 4112.010.20.0724 de octubre 31 de 2022 de la Alcaldía Distrital de Cali y Acta de posesión N.º. 0328 del 04 de noviembre de 2022.

CONSIDERANDO

Constitución Política de Colombia de 1991

"De los derechos fundamentales el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad"

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 donde establece que "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".

Resolución 13437 de 1991 por la cual se constituyen los Comité de Ética Hospitalaria y se adapta el decálogo de los Derechos de los Pacientes donde se admite que "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 del paciente".

La relación médico-paciente es el elemento primordial en la práctica médica. Para que dicha relación tenga pleno éxito, debe fundarse en un compromiso responsable, leal y auténtico, el cual impone la más estricta reserva profesional. Pero las instituciones que hacen parte del sistema de seguridad social en salud deben implementar y entregar herramientas a los trabajadores que conlleven a prestar un trato digno y respetuoso a los ciudadanos de Colombia

Ley 100 de 1993 "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. 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".

RESOLUCION 5095 DE 2018 Por el cual se adopta el "Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1"

EL MINISTRO DE SALUD Y PROTECCION SOCIAL que en ejercicio de sus atribuciones y en especial, de las conferidas por los artículos 2.5.1.6.9 y 2.5.1.6.11 del decreto 780 de 2016 y,

Que el Capitulo 6 del Título 1, de la parte 5 del libro 2 del decreto 780 de 2016, contiene disposiciones relacionadas con el Sistema Único de Acreditación en Salud, como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la atención de Salud.

Que el parágrafo del artículo 2.5.1.6.11 del referido decreto señala que el Ministerio de Salud y Protección Social podrá ajustar periódicamente y de manera progresiva los estándares del Sistema Único de Acreditación en Salud.

Que, en desarrollo de la precitada disposición, el artículo 12 de la Resolución 2082 de 2014 incorporó el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario, adoptado mediante la Resolución 123 de 2012, como uno de los manuales de estándares del Sistema Único de Acreditación en Salud.

Que en trabajo conjunto entre la Dirección de Prestación de Servicios y Atención Primaria y la Oficina de Calidad de este Ministerio, se consideró necesario actualizar la versión 3.0 del Manual de Acreditación

E.S.E
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.136- 2023
(17 de Julio de 2023)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLITICA DE HUMANIZACION DE LA ATENCION EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANTO SAN MIGUEL"

en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia, para lo cual se tuvieron en cuenta las observaciones generadas por la Sociedad Internacional para la Calidad en salud (ISQua) y se realizaron reuniones con el Ministerio de Comercio, Industria y Turismo en el marco del Programa de Transformación Productiva PTP, así como con expertos temáticos.

Que de conformidad con el artículo 4 de la Resolución 6055 de 2016, el Consejo Asesor para el Sistema Único de Acreditación en Salud, en sesión del 20 de junio de 2018, recomendó continuar con el trámite del acto administrativo de adopción del manual

Decreto 1011 De 2006 Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud. "Características – del SOGCS. Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerrequisito para alcanzar los mencionados resultados".

Resolución 123 de 2012 Por la cual se modifica el artículo 2 de la resolución 1445 de 2006. Establece el manual unificado de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario, incluyendo dentro de sus novedades nuevos estándares de humanización de servicio.

Decreto 780 de 2016 Por medio de la cual se expide el Decreto Único reglamentario del Sector Salud y Protección Social.

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Actualizar la POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCION DEL HOSPITAL GERIÁTRICO Y ANCIANATO SAN MIGUEL E.S.E., de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución, así:

ARTICULO SEGUNDO: DESCRIPCION DE LA POLITICA. En la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel se compromete a brindar un trato humanizado a los usuarios y su familia, garantizando y respetando la privacidad en la atención, la seguridad, y una atención integral de calidad, fundamentando en lo físico, lo emocional y espiritual; de igual forma al cliente interno en quien se busca un desarrollo integral de lo personal y laboral; permitiendo la construcción de una convivencia gratificante.

ARTICULO TERCERO: OBJETIVO.

Garantizar una atención integral y de calidad durante la prestación de los servicios de salud, fomentando el trato humanizado y amable que responda a las necesidades y expectativas, físicas, sociales y espirituales, basados en el respeto, privacidad y dignidad de los usuarios, sus familias y colaboradores enfocados en el mejoramiento continuo de la calidad de la atención.

PARAGRAFO PRIMERO: OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Fortalecer a través de los procesos de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento, las competencias de los colaboradores orientadas a dignificar la atención en actuar basados en los deberes y derechos de los usuarios y humanizar todos los servicios que se presten.
- Ejecutar plan de humanización para cada vigencia, en pro de la satisfacción de las necesidades físicas emocionales y espirituales del paciente, familia y comunidad
- Crear y fomentar una cultura organizacional de humanización basada en los principios y valores institucionales además como la calidad en la prestación de servicios y desarrollo institucional.

E.S.E
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.136- 2023
(17 de Julio de 2023)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLITICA DE HUMANIZACION DE LA ATENCION EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANTO SAN MIGUEL"

ARTICULO CUARTO: ALCANCE. El programa de Humanización en la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel está contemplado para ser aplicado desde el ingreso de usuarios que requiera información, atención en servicios de salud, control y seguimiento médico especializado, tratamientos terapéuticos por consulta externa y/o durante la atención hospitalaria, recibiendo un trato digno, oportuno y humanizado, por todos los colaboradores de la E.S.E.

ARTICULO SEXTO: ESTRATEGIAS DE IMPLEMENTACIÓN. La política de HUMANIZACIÓN se implementa mediante las siguientes estrategias:

- **HUMANIZARNOS PARA HUMANIZAR**: Generar un proceso de reflexión a nivel personal e institucional sobre la necesidad de humanizar los servicios de salud y ofrecer lineamientos y orientaciones básicas para comprometerse en este proceso.

- **ESCUELA DE USUARIOS:** Buscar disminuir progresivamente la brecha de información que existe entre la comunidad (usuarios activos y potenciales) y la institución, mediante intercambio dinámico de información (exposiciones informativas) con los usuarios, en las salas de espera de consulta externa y de hospitalización (sala de visitas), con ayuda de sonido e imágenes adecuadas, también talleres, según aplique el caso.

- **FORMADOR DE FORMADORES**: nace con el objetivo de entregar a los empleados del hospital una plataforma de formación y de conocimiento del programa de Humanización y sus estrategias de responsabilidad social más personalizada. Que busca generar espacios de intercambio de conocimiento y reconocimiento de las actividades que puedan realizar en estos temas, logrando una progresiva participación a nivel institucional y social.

- **TU SALUDO ES IMPORTANTE PARA MÍ**: Promover el saludo entre compañeros y visitantes, además de la presentación ante los usuarios y familia con el fin de expresar amabilidad y reconocimiento, por esto la institución promueve esta estrategia como principio fundamental de la humanización.

- **GRUPO DE APOYO**: Consiste en terapias grupales dirigidas por el área de psicología para los colaboradores de la institución. Tienen como focos temáticos el manejo de estrés, comunicación asertiva y habilidades de socialización.

- **PILDORAS DE FELICIDAD**: Ser feliz no significa no tener problemas, es sonreír y disfrutar la vida a pesar de los problemas, es tener la conciencia de que todo lo bueno y lo malo es pasajero, nada es para siempre y de que se puede aprender mucho de cada situación. La felicidad se compone de pequeños momentos y cosas por eso la institución por medio de las píldoras de felicidad comparte lo que lleva dentro y refleja el progreso de la política de humanización por medio de unos mensajes constructivos y de motivación a todos los colaboradores del Hospital.

ARTICULO SEPTIMO: RESPONSABILIDAD. La política de Seguridad Digital tiene como responsables de implementación y desarrollo a:

- Gerente.
- Subgerente.
- Responsables de procesos asistenciales y de apoyo.
- Colaboradores y trabajadores.

E.S.E
HOSPITAL
GERIÁTRICO Y ANCIANATO
SAN MIGUEL

RESOLUCIÓN No. 1.7.1.136- 2023
(17 de Julio de 2023)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLITICA DE HUMANIZACION DE LA ATENCION EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIATRICO Y ANCIANTO SAN MIGUEL"

ARTICULO OCTAVO: MECANISMO DE DIVULGACIÓN. La Política de XXX de la E.S.E Hospital Geriátrico Y Ancianato San Miguel, se divulga en los medios y canales definidos en la institución, entre los siguientes:

1. Capacitaciones.
2. Inducciones y reinducciones del personal.
3. Correos electrónicos.
4. Grupo de WhatsApp Institucional "ENTERATE".
5. Redes sociales.
6. Página Web Institucional

PARAGRAFO PRIMERO: Las actividades de socialización de la Política de Humanización serán lideradas por el profesional responsable del Programa, con el apoyo del área de comunicaciones de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel.

ARTICULO NOVENO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.
El seguimiento a la política de Humanización en la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel es esencial para fortalecer el bienestar emocional y físico de los residentes, garantizando un entorno de atención integral y respetuosa. Algunos de los seguimientos para hacer la evaluación y seguimiento de la Política de Humanización son:

1. Cumplimiento del plan institucional de capacitaciones
2. Cumplimiento de las actividades de bienestar social e incentivos
3. Encuestas de satisfacción del cliente interno con las actividades de bienestar social e incentivos
4. El manual de convivencia de la institución
5. Deberes y derechos de la institución

ARTÍCULO DECIMO. VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de su expedición, deroga las disposiciones que le sean existentes.

Dado en Santiago de Cali, a los (17) días del mes de mayo de 2023.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA MARENTES ASTAIZA
GERENTE

Proyectó: Equipo Gestión y mejora
Reviso: Carolina Osorio González – Subgerente Administrativa y Financiera
Reviso: William Arango Ussa – Responsable Proceso Jurídico