(1 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA Y COMITÉ INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL en ejercicio de sus atribuciones legales y especialmente las conferidas en Decreto de 312 Nombramiento No 4112.010.20.0173-2024 de marzo 22 de 2024 de la Alcaldía Distrital de Cali y Acta de posesión N.º. 254 del 01 de abril de 2024.

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia establece que la dignidad humana es principio fundante del Estado Social de Derecho y que la salud es un servicio público esencial a cargo del Estado.

Que la Ley Estatutaria 1751 de 2015 reconoce la salud como un derecho fundamental autónomo e irrenunciable, garantizando el acceso a servicios de salud de manera oportuna, eficaz, integral, con calidad y respeto por la dignidad humana.

Que el Decreto Único Reglamentario 780 de 2016 compila la normatividad del sector salud y establece disposiciones orientadas a garantizar la calidad, seguridad y humanización en la prestación de servicios de salud.

Que la Resolución 4343 de 2012 unifica los lineamientos de la Carta de Derechos y Deberes de los pacientes y la Carta de Desempeño de los prestadores de servicios de salud, estableciendo la obligación de garantizar el trato digno, informar sobre los derechos y deberes, y divulgar estos instrumentos para asegurar la calidad de la atención.

Que la Resolución 429 de 2016 adopta la Política de Atención Integral en Salud – PAIS, orientada hacia un modelo de atención centrado en la persona, la familia y la comunidad, bajo enfoque diferencial y de equidad.

Que la Resolución 3202 de 2016 establece las Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS, promoviendo una atención continua, integral y humanizada.

Que la Resolución 2063 de 2017 adopta la Política de Participación Social en Salud, garantizando el derecho de los usuarios y la comunidad a participar en las decisiones que afectan su salud.

Powered by CamScanner

(1 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA Y COMITÉ INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

Que la Resolución 2082 de 2014, mediante la cual se operativiza el Sistema Único de Acreditación en Salud, define como eje trazador la humanización de la atención, con el propósito de garantizar el respeto y la dignidad del ser humano en los servicios de salud.

Que la Ley 1618 de 2013 establece las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad, compeliendo a las instituciones a realizar ajustes razonables, garantizar accesibilidad y eliminar barreras que limiten la atención en salud.

Que la Ley 1251 de 2008 y la Ley 1850 de 2017 establecen medidas de protección integral al adulto mayor, promoviendo su dignidad, autonomía y bienestar, y sancionando cualquier forma de maltrato, abandono o discriminación.

Que la Circular 017 de 2015 de la Superintendencia Nacional de Salud establece lineamientos relacionados con el trato digno y la garantía de los derechos de los usuarios.

Que la norma ISO 7101:2023 Sistemas de Gestión de la Calidad para Organizaciones de Salud promueve un enfoque basado en la persona, la cultura organizacional, la competencia del talento humano, la seguridad del paciente y la mejora continua como pilares fundamentales para garantizar servicios seguros, efectivos y humanizados.

Que la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, en coherencia con su naturaleza pública y su misión institucional, reconoce la necesidad de consolidar una cultura organizacional fundamentada en el respeto, la empatía, la inclusión, la equidad y la calidez humana, especialmente considerando la condición de especial protección constitucional de la población adulta mayor.

Que se hace necesario adoptar formalmente la Política Institucional de Humanización, Enfoque diferencial y no Discriminación, como instrumento orientador del actuar institucional y del fortalecimiento del Sistema de Gestión de Calidad.

E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la Política Institucional de Humanización, Enfoque diferencial y no Discriminación del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, como marco orientador de la gestión institucional y del actuar de todos los colaboradores, contratistas, aliados

Powered by CamScanner

(1 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA Y COMITÉ INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

estratégicos y demás personas que intervienen en la prestación de los servicios de salud y de hogar geriátrico.

ARTÍCULO SEGUNDO: OBJETIVO: Prestar una atención integral y humanizada, con enfoque diferencial y centrada en la persona, que promueva la inclusión y la diversidad, disponiendo de talento humano competente y con actitud de servicio, así como de recursos logísticos, tecnológicos y de infraestructura que garanticen servicios seguros, cálidos y brindados con respeto, privacidad y trato digno a los usuarios, sus familias y demás partes interesadas.

ARTÍCULO TERCERO: ALCANCE: La Política Institucional de Humanización, Enfoque diferencial y no Discriminación del Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel aplica a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación de la entidad, e involucra a usuarios, familias, cuidadores, talento humano, colaboradores en formación, contratistas y terceros que presten servicios en nombre de la institución, independientemente de su modalidad de vinculación.

Su implementación abarca todas las etapas del proceso de atención en salud y de gestión institucional, garantizando una actuación basada en el respeto por la dignidad humana, el enfoque diferencial, la inclusión, la seguridad del paciente y el bienestar del talento humano.

ARTÍCULO CUARTO: POLÍTICA: La E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel se compromete a promover una atención integral, segura y humanizada, centrada en las personas, que reconozca la dignidad, los valores, las creencias, la inclusión y diversidad de quienes participan en el proceso de atención en salud y de hogar geriátrico.

Se fundamenta en los principios de respeto, empatía, inclusión, equidad y calidez humana, orientando en el actuar de todos los colaboradores hacia la creación de experiencias positivas y una atención compasiva para los usuarios, sus familias y la comunidad, así como hacia el bienestar y desarrollo del talento humano.

La organización garantiza la disposición de personal formado y competente, con actitud de servicio y compromiso ético, así como los recursos logísticos, tecnológicos y de infraestructura necesarios para brindar servicios seguros, accesibles, humanizados y con trato digno, fortaleciendo la comunicación efectiva, la participación y la confianza mutua.

Powered by CamScanner

(1 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA Y COMITÉ INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

ARTÍCULO QUINTO: COMPROMISO INSTITUCIONAL La alta dirección liderará la implementación, seguimiento y mejora continua de esta política, integrándola a los procesos del Sistema de Gestión de Calidad y demás sistemas institucionales, asegurando su socialización, apropiación y evaluación periódica.

ARTÍCULO SEXTO: LÍNEAS ESTRATÉGICAS: Para dar cumplimiento a este compromiso, el Hospital ha definido **dos perspectivas de intervención**, que orientan el desarrollo del Programa Institucional de Humanización:

1. Perspectiva Usuario, Familia, Red de apoyo y Comunidad: Esta perspectiva está orientada a garantizar la satisfacción, la educación para el autocuidado y el acompañamiento permanente de los usuarios, sus familias, red de apoyo y la comunidad.

Se enfoca en:

- Brindar atención con enfoque diferencial y centrada en la persona.
- Promover el respeto por los derechos humanos y los derechos y deberes en salud.
- Garantizar una atención sin discriminación por sexo, orientación sexual o identidad de género, clase social, religión, etnia o cualquier otra condición.
- Fomentar la educación y participación activa del usuario y su red de apoyo en el proceso de atención.
- Sensibilizar permanentemente al talento humano en la creación de una cultura de cuidado humano.

2. Perspectiva Colaboradores: Esta perspectiva está orientada al fortalecimiento del bienestar del talento humano, la gestión del conocimiento y la transformación cultural institucional.

Se enfoca en:

- Promover ambientes laborales saludables y respetuosos.
- Fortalecer el desarrollo de competencias técnicas y humanas.
- Impulsar procesos de formación y sensibilización en humanización.
- Fomentar el sentido de pertenencia y el compromiso institucional.
- Apoyar la salud física y emocional de los colaboradores.

Powered by CamScanner

(1 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA Y COMITÉ INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

Estrategias Institucionales de Humanización: Bajo las dos perspectivas descritas, la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel desarrollará las siguientes estrategias:

1. Cultura de Servicio Centrada en la Persona Mayor, basada en los principios de Humanización, Enfoque Diferencial, y No Discriminación: En la prestación de los servicios de salud y de Hogar Geriátrico se presentan diversos "momentos de verdad", en los cuales los usuarios y sus redes de apoyo esperan recibir una atención respetuosa, cálida y empática, especialmente considerando las condiciones físicas y emocionales propias de la población geriátrica. Para ello, el Hospital:

- Promueve una atención basada en el reconocimiento de la dignidad humana.
- Implementa acciones con enfoque diferencial.
- Previene y actúa ante cualquier forma de discriminación.
- Fortalece la comunicación asertiva y el trato digno.
- Promueve el respeto por la autonomía y la toma de decisiones informadas.

2. Ambiente Físico Cómodo, Respetuoso y Seguro: El ambiente físico constituye un eje estratégico para la humanización, procurando que tanto usuarios como colaboradores perciban un entorno seguro, privado y confortable.

En este sentido, la institución:

- Garantiza condiciones de infraestructura que promuevan privacidad y confidencialidad.
- Implementa medidas de seguridad del paciente.
- Mantiene espacios limpios, organizados y adaptados a las necesidades de la persona mayor.
- Promueve ambientes que favorezcan el bienestar emocional y la recuperación de los usuarios, respetando sus preferencias.

3. Bienestar en el trabajo: El Hospital reconoce que no es posible brindar atención humanizada sin colaboradores motivados y protegidos. Por ello:

- Implementa el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Desarrolla el Plan de Bienestar e incentivos.
- Promueve estrategias para la salud mental y emocional.

Powered by CamScanner

(1 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA Y COMITÉ INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

- Fomenta el trabajo en equipo, el respeto y la comunicación efectiva.
- Apoya el desarrollo profesional y humano del talento humano.

ARTÍCULO SÉPTIMO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA POLITICA DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACION: Para la medición del cumplimiento de la presente política se tendrán en cuenta indicadores por cada línea estratégica así:

1. **Atención centrada en la** persona: Se articulan los indicadores de satisfacción del servicio, relacionados con la experiencia del usuario y la satisfacción del servicio, y demás que den respuesta al componente.

2. **Humanización del ambiente físico**: Se articulan indicadores frente al cumplimiento de plan de mantenimiento y mejoras de infraestructura, y demás que den respuesta al componente.

3. **Bienestar en el trabajo**: Se articulan los resultados de las actividades de Seguridad y Salud en el trabajo, plan de bienestar, plan de capacitaciones, y demás que den respuesta al componente.

ARTÍCULO OCTAVO: MECANISMO DE DIVULGACIÓN: La presente política se divulgará por los medios y canales definidos en la institución, entre los cuales están:

- Jornadas de capacitación programadas.
- Campañas de divulgación y sensibilización sobre las estrategias de humanización.
- Inducciones institucionales.
- Carteleras internas.
- Página web.

ARTÍCULO NOVENO: CREACIÓN DEL COMITÉ DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN: Créase el Comité de Humanización, Enfoque Diferencial y No Discriminación de la E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel como una instancia institucional de carácter asesor y estratégico, orientada a diseñar, implementar, evaluar y fortalecer las acciones relacionadas con la cultura de Humanización, Enfoque Diferencial, y No Discriminación en la prestación de los servicios de salud y de Hogar Geriátrico.

Powered by CamScanner

(1 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA Y COMITÉ INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

El Comité será un espacio multidisciplinario cuyo propósito es promover una cultura institucional basada en el respeto, la dignidad, la empatía, la inclusión, el enfoque diferencial y el cuidado integral de las personas, contribuyendo a mejorar la experiencia de los usuarios, fortalecer la comunicación entre el talento humano y los usuarios, y fomentar un entorno laboral saludable.

ARTÍCULO DÉCIMO: OBJETIVOS DEL COMITÉ: El Comité de Humanización tendrá los siguientes objetivos:

1. Promover una cultura institucional de Humanización, Enfoque Diferencial, y No Discriminación en la atención en salud y de hogar geriátrico, garantizando un trato digno, respetuoso, libre de discriminación y centrado en las necesidades del usuario y su red de apoyo.
2. Implementar estrategias de sensibilización y capacitación dirigidas al talento humano, orientadas al fortalecimiento de la empatía, la comunicación efectiva y la atención con enfoque diferencial.
3. Fomentar la participación activa del paciente y su red de apoyo en el proceso de atención, garantizando el respeto por su autonomía, derechos, creencias y valores.
4. Promover estrategias de bienestar y autocuidado del talento humano, contribuyendo a la prevención del agotamiento laboral y al fortalecimiento de una cultura institucional humanizada.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO: ALCANCE DEL COMITÉ: El Comité de Humanización, Enfoque Diferencial y No Discriminación tendrá alcance institucional y actuará sobre todas las áreas asistenciales, administrativas y áreas del hogar geriátrico de La E.S.E Hospital Geriátrico y Ancianato San Miguel, promoviendo la implementación de políticas, estrategias y metodologías que fortalezcan un enfoque humanizado en la atención integral de la persona mayor.

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO: INTEGRANTES DEL COMITÉ: El Comité de Humanización, Enfoque Diferencial y No Discriminación estará integrado por los siguientes miembros permanentes:

- Gerente (quien lo presidirá)
- Subgerente Científico (a)

Powered by CamScanner

(1 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA Y COMITÉ INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

- Líder Programa de Humanización
- Líder de Consulta Externa e Internación
- Líder de Hogar Geriátrico
- Líder de Admisión y Experiencia del Usuario
- Profesional de Terapia Física
- Profesional de Terapia Ocupacional
- Profesional de Psicología
- Líder de Planeación y Mejora Continua
- Líder de Talento Humano

El Comité podrá designar un secretario(a) entre sus integrantes o asignarlo formalmente mediante acto administrativo.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO: INVITADOS: El Comité de Humanización, Enfoque Diferencial y No Discriminación podrá invitar a funcionarios, colaboradores, representantes de los usuarios, cuidadores, instituciones aliadas o expertos externos, según los temas a abordar en cada sesión, cuando su participación se considere pertinente para el análisis, estudio o fortalecimiento de las estrategias institucionales de humanización y su asistencia quedará registrada en el acta correspondiente.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO: FUNCIONES DEL PRESIDENTE DEL COMITÉ: Son funciones del presidente del Comité:

1. Convocar y presidir las reuniones, garantizando la participación activa de sus integrantes.
2. Definir y aprobar la agenda de trabajo.
3. Hacer seguimiento al cumplimiento de los compromisos y planes de mejora derivados de las decisiones del Comité.
4. Garantizar el cumplimiento de los objetivos del Comité mediante el seguimiento de indicadores y la evaluación del impacto de las estrategias implementadas.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO: FUNCIONES DEL SECRETARIO(A): Son funciones del secretario(a) del Comité:

1. Convocar por escrito a las reuniones programadas.

Powered by CamScanner

(1 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA Y COMITÉ INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

2. Verificar y registrar la asistencia de los miembros.
3. Elaborar y custodiar las actas, consignando acuerdos, compromisos y planes de acción.
4. Mantener actualizado el archivo documental del Comité, garantizando trazabilidad y disponibilidad para auditorías internas y externas.

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO: FUNCIONES GENERALES DEL COMITÉ: El Comité de Humanización, Enfoque Diferencial y No Discriminación tendrá las siguientes funciones:

1. Evaluar periódicamente el ejercicio de las prácticas de humanización institucional mediante la aplicación instrumentos de autocontrol institucional, auditorías internas, grupos focales y análisis de experiencia del usuario.
2. Diseñar, implementar y evaluar estrategias de formación y sensibilización en trato humanizado, comunicación asertiva y enfoque diferencial.
3. Fortalecer espacios de escucha activa para usuarios y familiares/acudientes.
4. Proponer mejoras en infraestructura y ambientes físicos que favorezcan el confort, la privacidad y la seguridad.
5. Hacer seguimiento a indicadores que contribuyen a la humanización desde las diferentes áreas y servicios de la institución, y proponer acciones de mejora continua.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO: PERIODICIDAD DE LAS REUNIONES: El Comité se reunirá de manera ordinaria una (1) vez al mes y de manera extraordinaria cuando lo convoque el Gerente o el presidente del Comité.

El quórum de liberatorio y decisorio se conformará con la asistencia mínima de la mitad más uno de sus integrantes.

ARTÍCULO DÉCIMO OCTAVO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DEL COMITE: Con el fin de garantizar la sistematicidad, efectividad y adecuado funcionamiento del Comité, se establecen los siguientes indicadores de seguimiento, los cuales deberán quedar consignados en el acta de cada sesión:

Powered by CamScanner

(1 de junio de 2026)

"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA Y COMITÉ INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN EN LA E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO ANCIANATO SAN MIGUEL"

- **Cumplimiento del Quórum:** Verifica la asistencia de los miembros convocados, asegurando que se cumpla el número mínimo requerido para deliberar y tomar decisiones válidas dentro del comité.
- **Cumplimiento de la Agenda:** Mide el grado en que los temas incluidos en el orden del día fueron efectivamente abordados y desarrollados durante la sesión del comité, garantizando que la convocatoria cumpla su propósito.
- **Cumplimiento del Tiempo Programado:** Evalúa si la reunión se desarrolló dentro del tiempo establecido en la convocatoria, promoviendo eficiencia, organización y respeto por la planificación institucional.

Dado en Santiago de Cali, al primer (01) días del mes de junio de 2026.

PUBLÍQUESE, NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

HAROLD ALBERTO SUAREZ CALLE
GERENTE

Elaboró: Francy Lorena Díaz – Subgerente Científica y Asistencial HGYASM
Revisó: Héctor Gerardo Hurtado Escobar – Profesional Agremiado- ASOSINDI.

San Miguel E.S.E. HOSPITAL GERIÁTRICO

Powered by CamScanner