



4

**EL HOSPITAL SOMOS TODOS**

**Código de prestador**

95 001 0000101

Nit - 832001966-2

**RESOLUCIÓN N° 1465 . .**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LA E.S.E HOSPITAL DEL GUAVIARE.**

QUE LA GERENTE ENCARGADA DE LA E.S.E HOSPITAL SAN JOSÉ DEL GUAVIARE EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCION 1448 DEL 30 DE DICIEMBRE DE 2019, Y

**CONSIDERANDO**

Que la Constitución política de Colombia en su Artículo 48. Por el cual se define la Seguridad social como un servicio público, bajo la dirección, coordinación y control del estado. Con principios de eficiencia universalidad, y solidaridad así mismo "De los derechos fundamentales: el derecho a la vida, derecho a la información, a la participación e igualdad".

Que la Resolución 13437 de 1991, Por la cual se constituyen los Comités de Ética Hospitalaria y se adopta el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. "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 de los pacientes".

Que la Ley 100 de 1993, Por el cual se reglamenta el Sistema General de Seguridad social en salud. "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".

Que en el Decreto 1011 de 2006, Establece el sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud, definido como el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

Que la Ley 1122 de 2007, Por el cual se hacen algunas modificaciones al SGSSS "La presente ley tiene como objetivo realizar ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios. Con este fin se hacen reformas en los aspectos, de dirección, universalización, financiación, equilibrio entre los actores del sistema, racionalización y mejoramiento de la prestación de los servicios de salud, fortalecimiento de los programas de salud pública y de las funciones de inspección, vigilancia y control y la organización y funcionamiento de redes para la prestación de los servicios de salud".

Que la Ley 1438 de 2011, Por el medio de la cual se reforma el Sistema general de seguridad social en salud "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

San José del Guaviare. Calle 12 carrera 20-B. La Esperanza

PBX 098-5840045 FAX. 5840168- 5841243

Dirección electrónica- [www.saludguaviare.gov.co](http://www.saludguaviare.gov.co)



**EL HOSPITAL SOMOS TODOS**

**Código de prestador**

**1 4 6 5 . . 95 001 0000101**

**Nit - 832001966-2**

promover de manera constante la salud de la población". Comprende dentro de sus principios:

"Calidad. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada".

Que el Decreto Único Reglamentario 780 del 2016, Establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud - SOGCS, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, fija su campo de aplicación, el sistema obligatorio de garantía de calidad para IPS indígenas. Establece las características, sus componentes, las entidades responsables de su funcionamiento y actualización de los estándares de SOGCS (Artículo 2.5.1.1.1 al 2.5.1.2.4).

Que el componente de Acreditación en Salud, fue reglamentado en la Resolución 5095 de 2018 en su grupo de estándares del cliente asistencial la intencionalidad una vez cumplido los estándares de este grupo, a partir de un enfoque humanizado de servicios, el resultado esperado: Que, durante su atención, a los pacientes les sean respetados los derechos, que conozca sus deberes teniendo en cuenta su condición de usuario, que la atención que reciba el y su familia sea congruente con las características socioculturales individuales y consulte sus necesidades y expectativas sobre su atención. Que cada paciente reciba atención, cuidado y tratamiento de acuerdo a las condiciones específicas de salud.

Que el Decreto 4295 de 2007, Fija como Norma Técnica de Calidad para las instituciones prestadoras del servicio de salud y las empresas administradoras de planes de beneficios, la adoptada por el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud y definida a través del Decreto 1011 de 2006 y las normas técnicas que lo desarrollan o las que lo modifiquen.

Que la Resolución 3100 de 2019: "Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud".

Que las instituciones prestadoras de servicios de salud en el proceso de planeación de la atención deben tener una política de atención humanizada que incluya criterios para el paciente y los trabajadores de la institución. Además de otros aspectos como: las condiciones de privacidad, confidencialidad en la atención del paciente, establecer horarios de visitas que consulte con las necesidades de los pacientes de acuerdo a su vulnerabilidad y preferencias, el manejo de la información dada, la administración de medicamentos en horario articulado con el reposo del paciente, condiciones de silencio, hotelería, confort de la infraestructura física, condiciones locativa y tecnológicas que permitan una atención oportuna, disminución de esperas, atención cortes y respetuosa al paciente y familiares, estrategia de cuidado con orientación lúdica a grupos de población especial, el respeto por cuerpo del paciente fallecido y el apoyo emocional a familiares, así como el desarrollo del todo el personal en habilidades de comunicación y dialogo.

Que en general el eje y enfoque de la humanización de los servicios, además ser una política para la planeación de la atención, debe determinar las estrategias a implementar, tener el apoyo desde el direccionamiento estratégico y la gerencia, la operatividad de

**San José del Guaviare. Calle 12 carrera 20-B. La Esperanza**

**PBX 098-5840045 FAX. 5840168- 5841243**

**Dirección electrónica- [www.saludguaviare.gov.co](http://www.saludguaviare.gov.co)**



EL HOSPITAL SOMOS TODOS

Código de prestador

95 001 0000101  
1 4 6 5 . . Nit - 832001966-2

2

instancias de apoyo como los comités de PQRS, comité de ética, el talento humano, seguridad y salud en el trabajo entre otros.

Que es necesario promover la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de gestión de talento humano, líneas de intervención con los clientes internos y externos, la práctica de principios humanísticos y desde la gerencia propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.

Que, para la formalización de esta política se requiere su adopción por medio de acto administrativo expedido por el representante legal de la entidad.

Que, en mérito de lo anterior,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar la política de humanización en la atención de la E.S.E Hospital San José del Guaviare, la cual esta anexa a este documento.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** CAMPO DE APLICACIÓN: La presente política de humanización Es de obligatorio cumplimiento y aplicación para todos sus trabajadores, independiente del tipo de vinculación con la institución.

**ARTICULO CUARTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición, por lo cual las áreas, líderes responsables del cumplimiento de lo aquí dispuesto, deben adoptar sus procesos a las condiciones establecidas, sin perjuicio del cumplimiento de la normatividad vigente del Sistema de Seguridad Social en Salud y deroga todas las disposiciones que le sean contrarias.

**ARTICULO QUINTO:** La presente se expide en la ciudad de San José del Guaviare, a los

31 DIC. 2019

  
**ANGELICA ROBAYO PINEROS**

Gerente (e)

E.S.E Hospital San José del Guaviare

Elaboró: Claudia Yinet Vanegas- Asesora de Gerencia.  
Revisó: Asesora Jurídico- Carolina Ospina

San José del Guaviare. Calle 12 carrera 20-B. La Esperanza

PBX 098-5840045 FAX. 5840168- 5841243

Dirección electrónica- [www.saludguaviare.gov.co](http://www.saludguaviare.gov.co)