



**MUNICIPIO DE DUITAMA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SALUD DEL TUNDAMA**

Resolución N° 0642 del 16 de septiembre de 2024

“Por medio de la cual se actualiza la Política de Humanización de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama.”

**LA GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SALUD DEL
TUNDAMA**

En uso de sus Facultades Legales y Estatutarias y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución política de Colombia, prevé en su artículo 366 que: “el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida, de la población son fines esenciales del Estado” y que “será objetivo fundamental de su actividad la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y de agua potable”.

Que la Constitución Política destaca, en su preámbulo, que las finalidades que se persiguen con el ordenamiento que se expide se debe realizar dentro del marco jurídico, democrático y participativo y, en sus artículos 1 y 2 resalta ese valor y principio como fundamental dentro de la organización del Estado.

Que la misma Carta Magna, en su artículo 79, hace referencia al derecho de las personas a gozar de un ambiente sano, para lo cual la ley garantizará la participación de la comunidad en las decisiones que puedan afectarla.

Que la Ley 100 de 1993, en su artículo 186 menciona del sistema de Acreditación que el Gobierno Nacional propiciará la conformación de un sistema de acreditación de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, para brindar información a los usuarios sobre su calidad y promover su mejoramiento.

Que mediante el Decreto 1011 del 03 de abril de 2006, expedido por el Ministerio de Protección Social, se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud -SOGCS - del Sistema General de Seguridad Social en Salud que está integrado por cuatro componentes: *Sistema Único de Habilitación - SUH-*, *Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad -PAMEC-*, *Sistema Único de Acreditación -SUA-* y *el Sistema de Información para la Calidad en Salud*; y en el artículo 4 define como uno de los componentes el “SISTEMA UNICO DE ACREDITACION”, el cual contempla como un eje básico de desarrollo la Humanización de la Atención.

Que la Ley 1164 de 2007 dictó disposiciones en materia de talento humano en salud, indicando que el desempeño del mismo es objeto de vigilancia y control por parte del Estado así mismo señaló la pertinencia de los programas del área de salud, los principios Éticos y Bioéticos.

Que mediante la Resolución No. 2028 del 29 de mayo de 2014 del Ministerio de Salud y Protección Social se dictaron disposiciones para la operatividad del sistema

psb

Resolución N° 0642 del 16 de septiembre de 2024

“Por medio de la cual se actualiza la Política de Humanización de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama”

único de acreditación en salud y se fijaron lineamientos generales que permitan dicha operatividad del sistema como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud.

Que con el Decreto 780 de 2016 el Ministerio de Salud y Protección Social expidió el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud.

Que mediante la Resolución No. 0256 del 2016, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la Calidad en Salud.

Que la Resolución No. 5095 de 2018 expedida por el Ministerio de Protección Social, modifica el anexo técnico de la Resolución No. 1445 del 2006 y se adopta el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1, el cual contempla como un eje básico de desarrollo la Humanización de la Atención.

Que la Resolución No 3100 de 2019, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, define los procedimientos y condiciones que deben cumplir los prestadores de servicios de salud para habilitar los servicios e integra requerimientos específicos de seguridad del paciente.

Que mediante la Resolución 1328 del 30 de agosto de 2021, se modifica el Artículo 1 de la Resolución 5095 del 19 de noviembre de 2018, el cual adopta los estándares de acreditación para Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud con énfasis en servicios de baja complejidad.

Que la Resolución 554 del 2023 expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social modifica la Resolución 3100 de 2019 en el sentido de adecuar algunos aspectos relacionados con la inscripción de prestadores y la habilitación de servicios de salud.

Que mediante Acuerdo No 05 del 4 de junio del 2024, fue aprobado el Plan de Gestión y Plan de Desarrollo de la Gerente de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama para el periodo 2024 – 2028 *“Transformamos con Amor la Salud para Duitama”*.

Que el plan de desarrollo institucional 2024-2028 ***“Transformamos con amor la salud para Duitama”*** refuerza el objetivo estratégico 3: *“Fortalecer el enfoque integral de humanización, buscando en el usuario satisfacer sus necesidades y el colaborador mejorar el bienestar y calidad de vida laboral”* en el marco de los cuatro componentes del sistema obligatorio de garantía de la calidad.

Que es de vital importancia la implementación de los ejes de acreditación y para efectos de la presente resolución el eje de humanización de la atención, partiendo de la premisa que humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud.

Que para la E.S.E Salud del Tundama es prioritario que, como institución prestadora de servicios de salud, se implementen estrategias de gestión del conocimiento a través de capacitaciones en humanización, entre otras y que la implementación de dichas temáticas sea fundamental, durante la ruta de atención tanto del cliente interno como externo.

Pub

Resolución N° 0642 del 16 de septiembre de 2024

“Por medio de la cual se actualiza la Política de Humanización de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama”

Que se debe entonces, contar con profesionales en continua preparación, comprometidos con la misión y visión institucional, las cuales están orientadas al reconocimiento de la dignidad humana y el bienestar de nuestros usuarios, sus familias y colaboradores.

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: ACTUALIZAR la Política de Humanización de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama.

DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA: La E.S.E Salud del Tundama se compromete a que como elemento fundamental durante la atención y prestación de sus servicios se compromete a brindar humanización integral, que promueva el respeto, la privacidad, dignidad, comunicación y diálogo con el usuario y su familia, ofreciendo una asistencia integral cálida, garantizando el buen trato, con normas definidas de comportamiento a través del fortalecimiento de una cultura organizacional de servicio que contribuya a la satisfacción de necesidades de nuestros usuarios y sus familias al igual que el mejoramiento de la calidad de vida de todos nuestros colaboradores.

ARTICULO SEGUNDO: LINEAS ESTRATEGICAS DE HUMANIZACION

- Respetamos los derechos de nuestros usuarios y colaboradores.
- La comunicación como el arte del buen trato
- Nuestro objetivo tu tranquilidad
- Espacios amigables
- Conscientes de las necesidades de nuestros colaboradores.
- El dolor desde tu percepción

ARTICULO TERCERO: ALCANCE. La presente política abarca todos los procesos de la entidad, en especial los estratégicos, misionales, de apoyo, control y evaluación, necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos y brindar bienestar a los todos los colaboradores y población en general del Municipio de Duitama y su área de influencia que demandan nuestros servicios.

ARTICULO CUARTO: OBJETIVOS. Para dar cumplimiento a la presente política se debe tener en cuenta los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL: lograr que cada uno de los colaboradores de la E.S.E Salud del Tundama reconozcan el derecho de los usuarios a que se le respete su voluntad, privacidad, dignidad, confidencialidad proporcionándoles la información y educación necesaria durante su atención y asegurando el buen trato entre todos los actores.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

Red

Resolución N° 0642 del 16 de septiembre de 2024

“Por medio de la cual se actualiza la Política de Humanización de la Empresa Social del Estado Salud del Tundama”

- Desarrollar en el cliente interno competencias que permitan brindar a nuestros usuarios un trato humanizado, por medio de estrategias que promuevan la cultura de humanización.
- Generar empoderamiento por parte de nuestros usuarios y funcionarios de la declaración de los deberes y derechos de los usuarios, con el fin de que durante la atención se mantenga la privacidad, el respeto, dignidad y confidencialidad.
- Proveer condiciones de la infraestructura hospitalaria que promuevan un ambiente humanizado para el paciente, su familia, la comunidad y el colaborador.

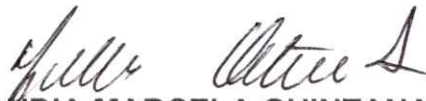
ARTICULO QUINTO: RESPONSABLES. La alta dirección es quien define, promueve y evalúa la política de humanización, el comité de humanización es quien evalúa el cumplimiento del programa de humanización de manera mensual, el líder de humanización y los gestores de humanización será quienes implementen y monitoricen el cumplimiento del programa de humanización en cada uno de los procesos de la entidad.

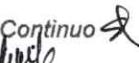
ARTICULO SEXTO: DIVULGACION. La presente política se divulgará a todos los funcionarios de la E.S.E Salud del Tundama a través de los medios de comunicación (correos, pagina web) charlas informativas, así como la socialización al interior de cada proceso por parte de su líder.

ARTICULO SÉPTIMO: VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición y deroga todas las demás disposiciones que le sean contrarias o que versen sobre la misma materia.

Dada en Duitama, a los dieciséis (16) días del mes de septiembre de 2024.

COMUNÍQUESE, PUBLIQUESE Y CÚMPLASE


CLAUDIA MARCELA QUINTANA
GERENTE (e)
E.S.E SALUD DEL TUNDAMA

Proyectó: Natalia López/ Líder Humanización 
 Revisó: Sandra Avendaño Merchán /Líder Mejoramiento Continuo 
 Yamile Buitrago Peralta / Líder Gestión Jurídica 

