



**RESOLUCION N° 060
(21 DE JUNIO DE 2021)**

“Por medio de la cual se adopta la Política de Humanización en la E.S.E Santiago de Tunja”

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SANTIAGO DE TUNJA en uso de sus atribuciones legales y, en particular, las establecidas en la ley 872 de 2003, Decreto 4110 de 2004 y el Decreto 1011 de 2006.

CONSIDERANDO:

La E.S.E Santiago de Tunja ha iniciado la implementación de los diferentes componentes del Sistema Obligatorio de garantía de la calidad, de acuerdo a los lineamientos establecidos por el Ministerio de la Protección Social.

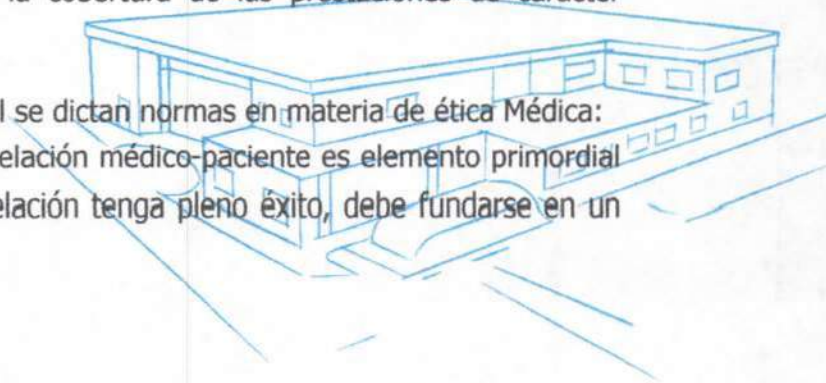
Que la resolución 13437 de 1991, por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adopta la carta en Derechos y Deberes de los pacientes, emanada por el Ministerio de Salud adopto como postulados básicos para propender la humanización en la atención de los pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud.

Que con miras al mejoramiento continuo de la calidad de los servicios de salud que presta la ESE Santiago de Tunja, es necesaria la definición de una política de humanización, la cual redundara en beneficio de los clientes internos y externos de la entidad.

Que es de gran importancia que las instituciones prestadoras de servicios de salud implementen políticas de humanización con el fin de lograr que las personas y usuarios de la salud sean considerados como seres humanos en un sentido global.

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”.

Ley 23 de 1981(18 de febrero) por lo cual se dictan normas en materia de ética Médica:
Capítulo I: declaración de principios: La relación médico-paciente es 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. Artículo 11. – La actitud del médico ante el paciente será siempre de apoyo. Evitará todo comentario que despierte su preocupación y no hará pronósticos de la enfermedad sin las suficientes bases científicas.

El Decreto 903 de 2014 tiene como fin la modernización y actualización de uno de los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud que es el Sistema Único de Acreditación, sistema que se reglamentó desde el año 2002 con la Resolución 1774; se modificó con la Resolución 1445 de 2006 y 123 de 2012 y que con el Decreto en Mención se ajusta para fortalecer la implementación de estándares superiores de calidad en la atención en salud

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Adóptese la política de humanización al interior de la ESE Santiago de Tunja.

POLITICA DE HUMANIZACIÓN: "EN LA SANTIAGO SERVIMOS CON CALIDAD HUMANA"

La E.S.E Santiago de Tunja prestará servicios de salud con atención humanizada y centrada en el usuario bajo estrategias enfocadas a la mejora del clima organizacional, sensibilizaciones y formación constante del personal adscrito a la institución, esto enmarcado en el cumplimiento de los ejes de gestión planteados para la vigencia 2020-2024

2. ALCANCE DE LA POLITICA

La presente política aplica a toda la estructura de la organización.

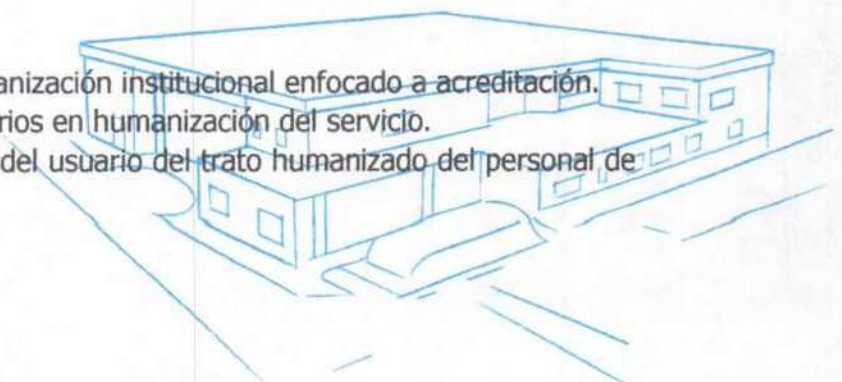
3. OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Promover en el personal de la salud una actitud amable y humana hacia el usuario que solicita nuestros servicios ofreciendo en todo momento una asistencia cálida, personalizada y que dé solución a las necesidades identificadas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- a) Implementar el programa de humanización institucional enfocado a acreditación.
- b) Capacitar al 100% de los funcionarios en humanización del servicio.
- c) Determinar el nivel de percepción del usuario del trato humanizado del personal de la institución.





4. LINEAS DE ACCION

LINEA DE TRATO DIGNO Y RESPETUOSO

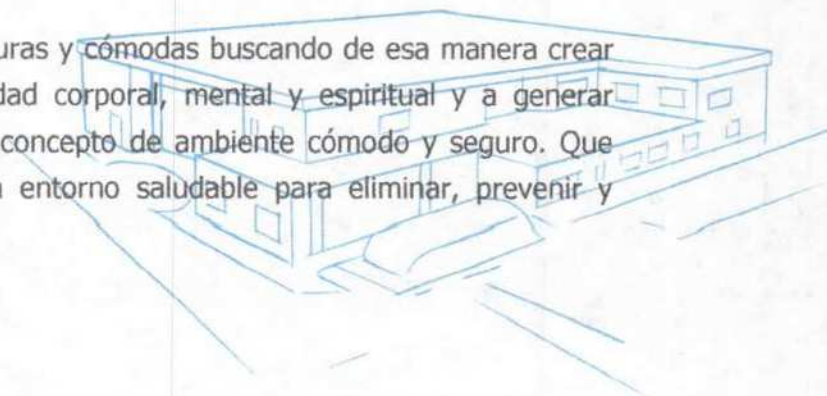
Consideramos, que el Saludo interpersonal, es una puerta importante para la Humanización del servicio; y una puerta mental al reconocimiento y respeto de los "DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS" razón de ser de nuestra política de Humanización. Siendo una puerta mágica debe entenderse, no solo en relación al colaborador interno, sino, con todo aquel, que inter-actúe de cualquier manera con miembros de la Institución, y que deberá darse no solo dentro del ámbito hospitalario, sino por fuera del mismo; ya que se busca es un cambio en el comportamiento del individuo. La dignidad humana, es un derecho fundamental inherente a la misma vida humana, de eso es consciente la Institución y su política, haremos énfasis permanente, para que la dignidad humana, sea realizada durante todo el proceso de atención en salud. De tiempo atrás se sabe de la importancia de saber escuchar; dentro del texto de la Política de Humanización, hace alusión a la "comunicación asertiva" donde es clara la referencia para aprender a escuchar, no para responder, sino para entender lo que nuestro interlocutor, nos quiere comunicar.

LINEA DE SERVICIO HUMANO CON CALIDAD

Justamente se escogió la frase "CALIDAD HUMANA" como slogan del programa de humanización; para reafirmarnos, como una institución, cuyos colaboradores son conscientes de su misma esencia de humano, y dispuesto a dar un servicio con calidad, que buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respecto y enfrentar el final de la vida con dignidad.

LINEA DE AMBIENTE COMODO Y SEGURO

Ambientes de trabajo en condiciones seguras y cómodas buscando de esa manera crear espacios acordes a un proceso de sanidad corporal, mental y espiritual y a generar interacciones humanas que optimicen el concepto de ambiente cómodo y seguro. Que permita la minimización del riesgo y un entorno saludable para eliminar, prevenir y





minimizar los incidentes, enfermedades profesionales y eventos catastróficos a través del Programa Integral de Salud Ocupacional. En el desarrollo adecuado de las actividades en la prestación de los servicios.

5. INDICADORES DE LA POLÍTICA:

- **% de implementación del programa de humanización del servicio**= Número de estrategias del programa implementadas / Número de estrategias del programa.
- **% de funcionarios capacitados en humanización del servicio**: Número de funcionarios capacitados en humanización del servicio / Número funcionarios.
- **Nivel de percepción del usuario del trato humanizado del personal de la institución** = Número de usuarios encuestados que perciben un trato humanizado / Total de usuarios encuestados.

ARTICULO SEGUNDO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de expedición.

COMUNIQUESE, PUBLIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Tunja, a los veintiún (21) días del mes Junio del año dos mil veintiuno (2021)


ALEXANDER MESA ROMERO
Gerente E.S.E Santiago de Tunja

