

**RESOLUCIÓN No. 65
(17 de marzo de 2025)**

**POR LA CUAL SE ACTUALIZA Y SE REGLAMENTA LA POLÍTICA DE
HUMANIZACIÓN EN LA E.S.E HOSPITAL LA MARÍA**

EL GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL LA MARIA, en uso de sus facultades legales y en especial las que le confiere la Resolución 13437 de 1991, Decreto 780 de 2016 y el Artículo 14 del Decreto 1876 de 1994.

CONSIDERANDO

1. Que la Constitución Política de Colombia establece en su artículo 209 que la función administrativa está al interés del general y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad, publicidad y moralidad, mediante la descentralización, de la delegación y la desconcentración de funciones
2. Que la Ley 100 de 1993, en el numeral 90 del artículo 153, indica que el Sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la Calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con los estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.
3. Que, el Decreto 780 de 2016 Recopila las disposiciones para el funcionamiento adecuado del Sistema Obligatorio de Calidad en la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud – SOGCS, orientado al mejorar los resultados en la atención en salud, centrados en los usuarios a través de la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad; Asimismo, define los componentes del SOGCS:
 - El Sistema Único de Habilitación.
 - La Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud
 - El Sistema Único de Acreditación.
 - El sistema de información para la calidad.
4. Que la Resolución 5095 de 2018 mediante la cual se adopta el manual de acreditación en salud para estándares ambulatorios y hospitalarios que deben tenerse en cuenta para autoevaluar la calidad como parte del desarrollo de la Ruta Crítica en el Marco del Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención en Salud PAMEC.

5. Que, el Sistema Único de Acreditación como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad SOCGS, **incluye un grupo de estándares transversales que buscan que la organización propenda la humanización de la atención en salud**, con una atención centrada en el usuario de los servicios de salud cuya meta sea identificar, satisfacer y exceder sus expectativas y necesidades y de este modo garantizar el respeto y la dignidad del ser humano para que mediante estas acciones se genere un proceso de transformación cultural permanente que logre un compromiso en la atención con calidad por parte de las entidades y el personal laboral como aporte al desarrollo sostenible con un comportamiento ético y transparente.
6. Que, el Decreto 903 de 2014 por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud encaminadas a su actualización y modernización donde además se definen reglas para su operación en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Que, la Resolución 2082 de 2014 tiene por objeto dictar disposiciones encaminadas a fijar lineamientos que permitan la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud como componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud. Artículo 2: entre sus ejes trazadores se encuentra la atención centrada en el usuario de los servicios de salud, cuya meta es identificar, satisfacer y exceder sus expectativas y necesidades; la humanización de la atención en salud, cuya meta es garantizar el respeto y la dignidad del ser humano.
7. Que, de conformidad con Minsalud, Concepto, 202111600421161, 15/03/2021, el Decálogo de los derechos de los pacientes, adoptado mediante Resolución 13437 de 1991 esta derogada, sin embargo, actualmente está regulado como Carta de Derechos y Deberes de los Pacientes, además, el tema fue abordado por la Circular Conjunta Externa 016 del 2013.
8. Que, lo que se refiere a los comités de ética hospitalaria, previstos en los artículos 2, 3 y 4 de la mencionada Resolución 13437 es abordado por los artículos 2.10.1.1.14 y 2.10.1.1.15 del Decreto 780 del 2016 donde se adopta como postulados básicos el 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, además de garantizar a todo paciente el ejercer sin restricciones los derechos descritos en esta resolución por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social.

9. Que la ESE debe disponer de recursos y establecer roles y responsabilidades para dar cumplimiento a la política y programa de humanización en cumplimiento de la normativa vigente para garantizar el cumplimiento de los principios de seguridad, oportunidad, continuidad, accesibilidad y pertinencia en la atención en salud.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Actualizar la política de humanización de la E.S.E Hospital La María que contiene el siguiente compromiso:

“Brindar a todos nuestros pacientes y sus familias, un trato personalizado y de respeto que reconozca la integralidad del paciente para mejorar su calidad de vida durante la estancia en nuestra institución, a través de los actos del cuidado presentes durante todo el proceso de atención y pequeñas acciones que tienen el potencial de cambiar la vida, una sonrisa, una palabra amable, una escucha atenta y gestos de bondad”.

ARTICULO SEGUNDO. ALCANCE. La política de humanización está dirigida a todo el personal participante dentro de los procesos institucionales para la prestación de los servicios de salud y es de obligatorio cumplimiento en todas las áreas institucionales.

ARTICULO TERCERO. Objetivo General: Mejorar la satisfacción y calidad de vida de los pacientes, sus familias y colaboradores de la E.S.E mediante la prestación de los servicios de salud con estándares seguros, oportunos, integrales y bajo respeto de sus derechos como ser humano.

Específicos.

- Establecer una relación de respeto humanizado con nuestros usuarios aplicando un proceso de sensibilización que permita el desarrollo de competencias para el crecimiento de los colaboradores que hacen parte de esta organización.
- Articular instancias de apoyo como los comités de ética, humanización, la Seguridad y Salud en el Trabajo, Gerencia del talento humano, atención al

Usuario y entre otros, para trabajar mancomunadamente permitiendo el bienestar general.

- Generar estrategias de impacto positivo que promuevan la cultura de la humanización de los servicios, proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento.
- Desplegar derechos y deberes de los pacientes mediante diferentes estrategias con el fin de generar empoderamiento por parte de los usuarios y funcionarios para un disfrute de sus derechos y un mayor compromiso con sus deberes.
- Establecer prácticas humanizadas que mejoren las condiciones de trabajo y la atención de los usuarios en los servicios de salud como parte del proceso de acreditación mediante la implementación de acciones que incorporen los valores humanos a los valores científicos.

ARTICULO CUARTO. Roles y responsabilidades.

- **Equipo Directivo.** Adoptar la política de humanización. Delegar el referente encargado de la implementación y seguimiento de la política. Velar por la implementación de la política de humanización como eje articulador de la atención en salud a toda la población.
- **Control Interno Disciplinario.** Iniciar procesos disciplinarios, por incumplimiento de la política de humanización.
- **Referente de humanización.** Velar por el desarrollo de las actividades programadas y el despliegue de la política en todos los niveles de la organización.
- **Equipo de humanización.** Programar y coordinar las actividades y seguimiento a su desarrollo y generar los informes de la política.
- **Líderes de procesos y Colaboradores.** La práctica de esta política y participación en las actividades de esta debe cumplirse por todos los colaboradores de áreas asistenciales y administrativas de la E.S.E.

Parágrafo primero: La inobservancia de las normas previstas en esta política constituye falta disciplinaria por violación de los reglamentos institucionales, sin perjuicio de las demás sanciones a que hubiere lugar.

ARTICULO QUINTO. Divulgación. La política de humanización se divulgará a todos los colaboradores de la E.S.E a través de los medios de comunicación masiva (correos electrónicos, página web, chats internos) charlas informativas, así como la socialización al interior de cada proceso por parte de su líder.

ARTICULO SEXTO. Vigencia: La Política de Humanización, actualizada mediante la presente resolución rige a partir desde la fecha de su publicación.

Dado en la ciudad de Medellín a los 17 días del mes de marzo de 2025.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

C.M.

CARLOS MAURICIO MARTINEZ FLOREZ
Gerente

	NOMBRE – CARGO	FIRMA	FECHA
PROYECTÓ	Anna María Morales – Profesional de Calidad	<i>Anna Morales</i>	17-03-2025
REVISÓ	Carlos Alonso García Berrio – Líder de Calidad.	<i>Carlos</i>	17-03-2025
APROBÓ	Fardy Alexis Echeverri Ríos – Líder Jurídico.	<i>Fardy</i>	17-03-2025

Los arriba firmantes, declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas y disposiciones legales vigentes, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para la firma.

