



**Salud Sogamoso E.S.E**  
Somos vida, protegemos tu salud

Somos vida, protegemos tu salud

## **RESOLUCIÓN No. 153 DE 2018**

(13 de junio de 2018)

### **POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO DE SALUD SOGAMOSO E.S.E.**

La Gerente de Salud Sogamoso Empresa Social Del Estado, en uso de las facultades que legal y constitucionalmente le han sido conferidas y,

#### **CONSIDERANDO**

Que el Decreto 971 de 2011 (Art. 14), establece que las Entidades territoriales vigilaran permanentemente que las Empresas Administrativas de Planes y Beneficios (EAPB) e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud cumplan con todas las obligaciones frente a los usuarios.

Que mediante la Resolución 123 de 2012, se establecieron los estándares de acreditación dirigidos hacia la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos.

La Resolución 13437 de 1991 adoptó 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, los Derechos de los Pacientes que se establecen en la Ley 100 en artículo 160.

Que el decreto 780 de 2016, por medio del cual se expide el decreto único reglamentario del sector salud y protección social, exige a las empresas sociales del estado, que el cumplimiento de su objeto social se haga bajo los parámetros del principio básico de calidad, entendida ésta desde la atención efectiva, oportuna, personalizada pero sobre todo humanizada, acorde con los estándares establecidos para tal fin.

Que Salud Sogamoso busca dar respuesta a las necesidades de los usuarios con calidad y humanización en la atención; logrando iniciar la vida en mejores condiciones informando los derechos y deberes en salud detectando oportunamente la enfermedad y recuperando la salud.

Con el fin de establecer procesos que propendan por una comunicación asertiva entre funcionarios y usuarios que faciliten el diálogo y la comunicación, fomentando un clima laboral apropiado para brindar atención de salud con calidad y calidez Salud Sogamoso E.S.E, y capacitó y certificó en competencia de humanización del servicio a todo su personal asistencial.

Que con el fin de realizar un despliegue total de derechos y deberes de los pacientes, la ESE, mediante diferentes estrategias ha venido generando por parte de los funcionarios y



usuarios un empoderamiento de los mismos con la finalidad de que éstos disfruten de sus derechos y tengan un mejor compromiso con sus deberes.

Salud Sogamoso E.S.E requiere actualizar su política de humanización del servicio donde se compromete a brindar una atención humanizada a todos los usuarios y sus familias, fundamentada en sus principios y sus valores corporativos generando una cultura integral y de buen trato de los colaboradores de la E.S.E, y de ésta manera implementar el decreto 1499 del 2017 Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública.

Que, en mérito de lo expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Actualícese la política de humanización del servicio de Salud Sogamoso E.S.E. de acuerdo con la normatividad vigente, así:

#### POLITICA

"Salud Sogamoso E.S.E., se compromete a brindar servicios de salud orientados en una atención humanizada a todos los usuarios y sus familias, fundamentada en **Valores** como : Compromiso, lealtad ,respeto, justicia ,diligencia y con **Principios** en : Trabajo en equipo, buen trato, eficiencia, responsabilidad social, integridad; esto con la continua preparación de los colaboradores para lograr la sensibilización en la atención que se brinda a los usuarios; de este modo se genera una cultura integral y de buen trato.

**ARTICULO SEGUNDO: OBJETIVO.** El objetivo de esta política es prestar los servicios de salud a nuestros usuarios, mediante un enfoque de humanización, respondiendo realmente a un sentimiento y a una actitud de servicio humano que permita: Respeto por los derechos y conocimiento de sus deberes, Privacidad y confidencialidad en la atención , Diferencia en la atención de acuerdo a las características socio-culturales, vulnerabilidad y preferencias, Recibir atención, cuidado y tratamiento de acuerdo con las condiciones específicas de salud y bajo condiciones de seguridad, respeto, información, educación y continuidad de la atención.

**ARTÍCULO TERCERO: ALCANCE.** El alcance de la política de humanización del servicio y las disposiciones contenidas en la presente política serán aplicables a pacientes, usuarios, proveedores y funcionarios de Salud Sogamoso E.S.E.

**ARTÍCULO CUARTO: VALORES.** La política de humanización del servicio se desarrollará bajo el cumplimiento de los siguientes valores:

- ✓ **Humanización del servicio:** Es un asunto ético que tienen que ver con los valores que conducen con nuestra conducta en el ámbito de la salud.
- ✓ **Compromiso:** Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de



las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar

- ✓ **Lealtad:** Sinónimo de fidelidad, ser coherente con lo que se piensa y se hace, ser firmes ante cualquier circunstancia, apoyar a la institución de acuerdo a las situaciones, amar lo que tenemos y lo que hacemos.
- ✓ **Respeto:** Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.
- ✓ **Justicia:** Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación".
- ✓ **Diligencia:** Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.
- ✓ **Trabajo en equipo:** es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte, pero todos con un objetivo común.
- ✓ **Buen trato:** Es la forma de comunicarse con agrado o establecer un vínculo con otra persona o con un grupo de personas.
- ✓ **Eficiencia:** Es la capacidad para realizar o cumplir adecuadamente una función
- ✓ **Responsabilidad:** Es el cumplimiento de las obligaciones que se adquieren en un cargo comprometiéndose y actuando de forma correcta.

**ARTICULO QUINTO: LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACION.** Para lograr el cumplimiento de nuestros objetivos, la política de humanización del servicio contempla unos lineamientos que contribuyen a brindar un servicio más humano con nuestros pacientes:

- ✓ Respeto por los derechos del paciente y conocimiento de los deberes.
- ✓ Privacidad y confidencialidad en la atención
- ✓ Recibir atención, cuidado y tratamiento de acuerdo con las condiciones específicas de salud del paciente y bajo condiciones de seguridad, respeto, información, educación y continuidad de la atención.
- ✓ Atención digna y respetuosa
- ✓ Servicio humano de calidad: a través de la formación, capacitación, desarrollo y evaluación de los mismos, Optimizando la calidad de los servicios de salud prestados mediante el mejoramiento continuo de los procesos.
- ✓ Atención centrada en el usuario Significa que lo importante son los resultados obtenidos en él y su satisfacción, lo cual es el eje alrededor del cual giran todas las acciones.

**ARTÍCULO SEXTO:** Defínase los siguientes indicadores de la política de humanización del servicio:

Número de pacientes que califican como buena la humanización de servicio que reciben en Salud Sogamoso E.S.E / Número de pacientes encuestados.



Salud Sogamoso E.S.E.

Somos vida, protegemos tu salud

Somos vida, protegemos tu salud

Este indicador se mide de manera mensual con los siguientes ítems que se encuentran en la encuesta de satisfacción del usuario:

- ✓ ¿La atención fue amable y cálida por parte del personal que lo atendió?
- ✓ ¿La privacidad durante la prestación del servicio médico-asistencial fue?
- ✓ ¿Le transmitió confianza y seguridad el personal que lo atendió?
- ✓ ¿La Información suministrada por el personal tratante fue?
- ✓ ¿Califique la presentación del personal de la institución?
- ✓ ¿El personal que lo atendió respondió a sus dudas e inquietudes?

**ARTICULO SEPTIMO :** La evaluación de la política de humanización del servicio se dará a conocer a funcionarios y usuarios de manera semestral al comité de gestión y desempeño, se evaluará en el comité de ética hospitalaria cuyo objeto es propender por la humanización de la atención de la salud y definir los derechos del paciente. Apoyándose en realizar acciones de mejora con:

- ✓ Gerencia
- ✓ Profesional universitario en talento humano
- ✓ Técnico administrativo en Siau
- ✓ Comité ética hospitalaria

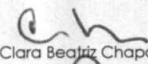
**ARTICULO OCTAVO:** La política de humanización del servicio deroga la resolución 123 de 2013 y demás disposiciones que le sea contrarias.


**ARTICULO NOVENO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición.


### PUBLÍQUESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Sogamoso, a los trece (13) días del mes de Junio de dos mil dieciocho (2018)

  
**DIANA CATALINA DELGADO JIMENEZ**  
Gerente Salud Sogamoso E.S.E

  
Proyecto: Clara Beatriz Chaparro Rojas  
Líder Siau

  
Vo.Bo. Ángela Patricia Martínez F.  
Enfermera Calidad

  
Reviso: Leidy Martínez Torres  
P. U. de contratación