

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>  <b>GERENCIA</b>	Código	GER-200-RES-01
		Versión	01
		Serie	Resoluciones
		Fecha	21 de junio de 2016
Página 1 de 5			

## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E

### RESOLUCION N° 133 ( 31 MAR 2021 )

“Por medio de la cual se crea la política de humanización en los servicios de salud y la política de atención centrada en los usuarios y sus familias en el Hospital Local en el Aguachica E.S.E.”

#### LA GERENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E

En uso de sus facultades Constitucionales, Legales y Reglamentarias, en especial, las concedidas por el Acuerdo N° 038 de 1996, el Decreto Municipal N° 151 del 31 de marzo de 2020, el Acta de Posesión N° 018 del 1 de abril de 2020, y,

#### CONSIDERANDO QUE:

La Empresa Social del Estado Hospital Local de Aguachica (Cesar), fue creada mediante Acuerdo N° 038 de 1996 emanado del Honorable Concejo Municipal.

Que mediante el Decreto N° 1011 del 3 de Abril de 2006 se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que define las normas, requisitos, mecanismos y procesos desarrollados en el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país, en su artículo cuarto define como uno de sus componentes el Sistema único de Acreditación, el cual promueve desde los estándares de direccionamiento la definición de una política de atención humanizada y el respeto hacia el paciente, su privacidad, dignidad y desde los estándares asistenciales la declaración de los derechos y deberes de los pacientes incorporados desde el direccionamiento estratégico de la institución.

Que la resolución 13437 de 1991, estableció el marco legal para la constitución del comité de ética hospitalaria, adoptó el decálogo de los derechos de los pacientes, avaló como postulados básicos para propender la humanización en la atención de los pacientes y buscó garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud.

Que la resolución 3100 de 2019 definió los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud.

Que la Resolución 5095 de 2018 establece el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario y hace visible e incorpora dentro del Grupo de Estándares de Direccionamiento, que debe existir un proceso periódico y sistemático para definir y replantear el direccionamiento estratégico de la organización.

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>  <b>GERENCIA</b>	Código	GER-200-RES-01
		Versión	01
		Serie	Resoluciones
		Fecha	21 de junio de 2016
Página 2 de 5			

133

31 MAR 2021

Continuación de la Resolución N° 133 de fecha 31 MAR 2021 "Por medio de la cual se crea la política de humanización en los servicios de salud y la política de atención centrada en los usuarios y sus familias en el Hospital Local en el Aguachica E.S.E."

Que la resolución 2082 de 2014 "Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en salud, estableció en su artículo 2 ejes trazadores en el Sistema Único de Acreditación en salud se fundamentará en los siguientes ejes trazadores: Humanización de la atención, gestión clínica excelente y segura, gestión tecnológica, gestión del riesgo.

Que la guía práctica de preparación para la Acreditación en Salud del Ministerio de Salud y Protección Social, dispone establecer equipos de Autoevaluación con el fin de realizar el Ciclo de preparación para la Acreditación en salud.

Que el Ministerio de salud y protección social definió el documento la POLÍTICA NACIONAL DE HUMANIZACIÓN EN SALUD "Entretejemos Esfuerzo en la Construcción de la Cultura de Humanización para el Goce Efectivo del Derecho a la Salud y la Dignidad Humana" 2021-2031.

Que Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud, que nos permita la sana convivencia con nuestros semejantes, en el entendido que todos somos seres humanos y por ello la dignidad humana no tiene diferencias por condición o situación, en este contexto el Hospital Local de Aguachica E.S.E, facilita el desarrollo del talento humano en el cumplimiento de las prácticas humanizantes asociadas a la atención de los pacientes, familias y comunidad.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

#### RESUELVE:

**Artículo 1º. Política de Humanización de los servicios de salud del Hospital Local de Aguachica E.S.E.** La política de humanización en los servicios de salud del Hospital Local de Aguachica E.S.E. se fundamenta en la interacción del equipo de salud con los pacientes y familia desde una perspectiva integral, comprometiéndose en ofrecer un trato humanizado, respetuoso, digno, confidencial y con garantía de la privacidad durante la atención de los usuarios y su familias, a través de la sensibilización, divulgación y fortalecimiento del conocimiento de los funcionarios y colaboradores de los derechos y deberes de los usuarios, campañas de condiciones de silencio, trato humanizado; con el fin de prestar un servicio de calidad, con atención humanizada, oportuna y efectiva, que responda a las necesidades y expectativas físicas, mentales y sociales del usuario.

Garantizar desde la alta dirección la interacción del equipo de salud con los usuarios y familias desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta para ello aspectos

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>  <b>GERENCIA</b>	Código	GER-200-RES-01
		Versión	01
		Serie	Resoluciones
		Fecha	21 de junio de 2016

Página 3 de 5

31 MAR 2021

Continuación de la Resolución N° 133 de fecha \_\_\_\_\_ "Por medio de la cual se crea la política de humanización en los servicios de salud y la política de atención centrada en los usuarios y sus familias en el Hospital Local en el Aguachica E.S.E."

culturales, de comunicación, de ambiente físico y tecnológico, de accesibilidad, de acompañamiento espiritual, atención cortés y respetuosa a los usuarios familias y compañeros de trabajo, entre otros aspectos, de tal manera que el paciente y su familia tengan la posibilidad de sentir y vivenciar la dimensión de la humanización.

**Artículo 2º. Política de Atención centrada en los usuarios y sus familias en el Hospital Local de Aguachica E.S.E.** la política de atención centrada en el usuario y sus familias, propende garantizar una atención accesible, oportuna, confiable, segura, humanizada, con calidad y calidez, respetando la privacidad y dignidad humana de los usuarios, promoviendo la participación social, cumplimiento de los derechos y deberes, logrando entre colaboradores y usuarios comunicación asertiva y efectiva para la adherencia en la prestación de los servicios de salud.

**Artículo 3º. Objetivos de la Política Humanización de los servicios de salud y de la política de Atención centrada en los usuarios y sus familias en el Hospital Local de Aguachica E.S.E.:** 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 y personalizada.

**Artículo 3º. Adoptar la política de Humanización de los servicios de salud y de la política de Atención centrada en los usuarios y sus familias, como eje para la acreditación, articulada con el programa y política de seguridad del paciente en el Hospital Local de Aguachica E.S.E.:** La humanización en los servicios de salud está considerada como uno de los ejes para obtener la acreditación, así como seguridad del paciente, gestión de la tecnología y enfoque de riesgo. Partiendo de estas Directrices impartidas desde el Ministerio de la Protección Social, el Hospital Local de Aguachica E.S.E, se compromete desde la alta dirección y con el acompañamiento de todos los funcionarios a prestar de forma permanente un servicio cálido y humanizado donde se garantice el trato digno, respetuoso, privacidad y confidencialidad durante la atención integral en salud al usuario y su familia.

Se le brindara al usuario al momento de su atención, información clara y completa buscando siempre satisfacer sus necesidades y aclarar sus inquietudes con respecto a su estado de salud.

Se articula el programa y la política de seguridad del paciente como factor fundamental para brindar una atención cálida y humanizada. Es por esto que el hospital con todo su grupo de funcionarios desarrollara las actividades necesarias para ofrecer una atención segura, cumpliendo las buenas prácticas y acciones de seguridad del paciente.

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>  <b>GERENCIA</b>	Código	GER-200-RES-01
		Versión	01
		Serie	Resoluciones
		Fecha	21 de junio de 2016

Página 4 de 5

**31 MAR 2021**

Continuación de la Resolución N° **133** de fecha **31 MAR 2021** "Por medio de la cual se crea la política de humanización en los servicios de salud y la política de atención centrada en los usuarios y sus familias en el Hospital Local en el Aguachica E.S.E."

**Artículo 4°. Lineamientos para el fortalecimiento de la política Humanización de los servicios de salud y la Política de Atención centrada en los usuarios y sus familias en el Hospital Local de Aguachica E.S.E.:** Para lograr el cumplimiento de nuestros objetivos esta política establece unos lineamientos que contribuyen a brindar un servicio más humano con nuestros pacientes:

1. Respeto por los derechos del paciente y conocimiento de los deberes.
2. Privacidad y confidencialidad en la atención
3. 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.
4. Atención digna y respetuosa
5. 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.
6. 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.
7. Brindamos una adecuada atención, anteponiendo la sensibilidad humana y la ética profesional, resaltando la dignidad humana.
8. Mantenemos una relación médico-paciente óptima y justa, como pilar fundamental de la humanización en el servicio.
9. Inculcamos los valores éticos y morales como eje de su actuación personal y profesional.

**Artículo 5°. Principios orientadores para el fortalecimiento de la política Humanización de los servicios de salud y la Política de Atención centrada en los usuarios y sus familias en el Hospital Local de Aguachica E.S.E.:** Se establecen unos principios que orienten todas las acciones a implementar, estos principios son:

1. Saludar
2. Nuestra mejor actitud, escuchar y mirar a los ojos a quien prestamos un servicio.
3. Procura, en cada atención, ofrecer una esperanza
4. Nadie es más o menos, todos somos importantes.
5. Sonríe siempre, una sonrisa alegra el alma.
6. Brindemos siempre una atención cordial y gentil: Seamos amables.
7. Practica la paciencia.
8. Servir es la oportunidad de ayudar.
9. Tolerancia, ante todo.
10. Trata con amor y respeto a los pacientes.
11. Trata con amor y respeto a los funcionarios.
12. Llamar al paciente/usuario por su nombre y mirarlo a la cara.
13. Utilizar las palabras mágicas: Hola, adiós, perdón, por favor, gracias.

	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>  <b>GERENCIA</b>	Código	GER-200-RES-01
		Versión	01
		Serie	Resoluciones
		Fecha	21 de junio de 2016
			Página 5 de 5

Continuación de la Resolución N° 133 de fecha 31 MAR 2021 "Por medio de la cual se crea la política de humanización en los servicios de salud y la política de atención centrada en los usuarios y sus familias en el Hospital Local en el Aguachica E.S.E."

14. Respetar la dignidad de la persona: Creencias, deseos, ideas y opiniones

**Artículo 6º. Líneas estratégicas y de acción para la implementación de la política Humanización de los servicios de salud y la Política de Atención centrada en los usuarios y sus familias en el Hospital Local de Aguachica E.S.E.:**

Línea estratégica 1. Articulación del programa y política de seguridad del paciente

Línea estratégica 2. Fortalecer a través de los procedimientos de inducción, reinducción, capacitación y entrenamiento, las competencias de los colaboradores orientadas a dignificar la atención, actuar basado en los derechos y deberes de los usuarios y humanizar todos los servicios que se presten.

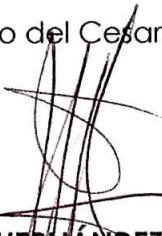
Línea estratégica 3. Ejecutar plan de humanización para cada vigencia, en pro de la satisfacción de las necesidades físicas, emocionales y espirituales del paciente, familia y comunidad.

Línea estratégica 4. Fomentar la transformación de la cultura organizacional basada en los principios y valores institucionales, la humanización y calidad en la prestación de servicios y desarrollo institucional, logrando el mejoramiento continuo de los procesos, sobre todo los que tienen que ver con la atención del usuario, que siempre debe estar orientada hacia el cumplimiento de las necesidades y la satisfacción del paciente.

**Artículo 7º. Vigencia.** La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición

**PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dada en Aguachica, Departamento del Cesar, a los 31 MAR 2021



**SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente Empresa Social del Estado

Proyectó: Subgerencia Administrativa y Financiera, Auditoría de Calidad y Asesoría Jurídica.  
Revisó: Subgerencia Administrativa y Financiera, Auditoría de Calidad y Asesoría Jurídica.  
Aprobó: Gerencia.  
Archivo: Carpeta de resoluciones.

**Salud, calidad y servicio con excelencia**

Sede principal: Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5651854 Aguachica - Cesar  
[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co) email: gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co