

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico	CODIGO	GE-FO-001
	PROCESO: Gestión Estratégica y Gerencial	VERSION	000
FORMATO RESOLUCION	FECHA	Mayo 15 de 2.012	
	PAGINA	Página 1 de 4	

RESOLUCIÓN No. 067 de 2024
(28 de mayo de 2024)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN Y BUEN TRATO AL USUARIO, SU FAMILIA Y CLIENTE INTERNO, Y SE ADOPTA EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL – EL CERRITO"

LA GERENTE DE LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL CERRITO VALLE -, en ejercicio de sus facultades legales y estatutarias, en especial,

CONSIDERANDO:

Que en los estándares de acreditación adoptados mediante Resolución No. 5095 de 2018, proferida por el Ministerio de Salud y de la Protección Social, en los estándares de dirección, gerencia y asistenciales se hace necesaria la adopción de la política de humanización, para el desarrollo y compromisos éticos de la Alta Dirección.

Que la Gerencia ha aprobado la Política y Programa de Humanización de la Atención en Salud, condensado en el documento: PMPL-FO-019 de 28 de mayo de 2024

Que, en cumplimiento de las disposiciones legales enunciadas, es necesario adoptar la Política de Humanización en los servicios de salud de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE EL CERRITO.

Que en virtud de lo anteriormente expuesto

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Adoptar la Política de Humanización y buen trato al usuario, su familia y al cliente interno de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL – EL CERRITO, de la siguiente manera:

La ESE Hospital San Rafael de El Cerrito, se compromete a cumplir con su misión y principios corporativos, brindando un trato cálido, humano y respetuoso al usuario, su familia y el entorno, prestando servicios de salud que propendan por la vida y dignidad de las personas, promoviendo un medio organizacional en donde las relaciones humanas conviertan a esta entidad en una gran familia de servicios de salud.

ARTICULO SEGUNDO. ALCANCE: La Política de Humanización y buen trato al usuario, su familia y el cliente interno, abarca los procesos estratégicos, misionales, de apoyo, Control y evaluación, necesarios para satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios en salud y brindar bienestar a los colaboradores y a la población del Municipio de El Cerrito y su área de influencia que demandan nuestros servicios.

ARTÍCULO TERCERO. ESTRUCTURA Y EJES ESTRATEGICOS: El proceso está establecido en tres ejes estratégicos principales: Enfoque al talento humano: humanizado con calidad, Enfoque en atención humanizada con calidad y Enfoque a ambientes cómodos y seguros, como se muestra en la imagen:

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico	CODIGO	GE-FO-001
	PROCESO: Gestión Estratégica y Gerencial	VERSION	000
FORMATO RESOLUCION	ENFOQUES:	FECHA	Mayo 15 de 2.012
	Humanización de la atención con Calidad	PAGINA	Página 1 de 4



ARTÍCULO CUARTO. OBJETIVOS: Para dar cumplimiento a la Política de Humanización y buen trato al usuario, su familia y al cliente interno de la ESE Hospital San Rafael de El Cerrito, se han proyectado los siguientes objetivos:

OBJETIVO GENERAL: Lograr que cada uno de los colaboradores de la ESE 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:

- 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, respeto, dignidad, confidencialidad.
- Proveer condiciones de la infraestructura hospitalaria que promuevan un ambiente humanizado para el paciente, su familia, la comunidad y el colaborador.

ARTICULO QUINTO. EQUIPO DE HUMANIZACION. El Equipo de Humanización estará integrado por:

- a. Gerente o su delegado quien lo presidirá
- b. Subgerente Administrativo y Financiero
- c. Subgerente Científico
- d. Jefe Oficina Asesora de Planeación
- e. Jefe Oficina Asesora de Calidad
- f. Coordinador Médico
- g. Coordinador de Odontología
- h. Coordinador de Urgencias
- i. Coordinador de Laboratorio Clínico
- j. Líder Gestión del SIAU

ARTICULO SEXTO. FUNCIONES EQUIPO DE HUMANIZACION. En ánimo de fortalecer y asegurar la permanencia y continuidad en el desarrollo del Programa de Humanización, se establecieron las siguientes funciones al **Equipo de Humanización**.

- Formular, revisar y ajustar la política, programa, objetivos, metas, planes y estrategias de Humanización de los diferentes Servicios en la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL de El Cerrito, de acuerdo con los lineamientos nacionales, departamentales, municipales e institucionales.
- Estructurar, aprobar y coordinar la ejecución del Programa de Humanización tomando como referente la política y los enfoques definidos.

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico	CODIGO	GE-FO-001
	PROCESO: Gestión Estratégica y Gerencial	VERSION	000
	SUBPROCESO: FORMATO RESOLUCION	FECHA	Mayo 15 de 2.012
		PAGINA	Página 1 de 4

- Apoyar en la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo del Programa de Humanización Institucional.
- Adoptar, elaborar y aplicar las directrices, instrumentos, metodologías, que permitan realizar seguimiento al Programa de Humanización de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL de El Cerrito.
- Coordinar la ejecución de campañas de divulgación y desarrollo del Programa de Humanización, para contribuir al fortalecimiento continuo de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL de El Cerrito.
- Identificar las necesidades de Formación y Capacitación al talento humano en relación con la Humanización y articularlo con el Plan Institucional de Capacitación.
- Elaborar y presentar informe anual sobre las actividades programadas.

ARTICULO SEPTIMO. ROLES Y RESPONSABILIDADES: Los roles y responsabilidades en la Política de Humanización y buen trato al usuario, su familia y al cliente interno son de carácter participativo con los líderes de procesos, el cual se determinaron de acuerdo a los ejes estratégicos:

EJES ESTRATEGICOS	RESPONSABLES	ACCIONES Y RESPONSABILIDADES
ENFOQUE AL TALENTO HUMANO: Humanizado con Calidad	Alta Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Adoptar, promover y evaluar en todos los colaboradores de la entidad la Política de Humanización y buen trato. - Garantizar los recursos necesarios para el desarrollo del Programa de Humanización Institucional
	Jefe Asesor de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> - Apoyar en la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo del Programa de Humanización institucional. - Coordinar las acciones a realizar dentro del Programa de Humanización y buen trato con el Referente
	Equipo de Humanización	<ul style="list-style-type: none"> - Proyectar el Programa de Humanización y buen trato de acuerdo a cada uno de los ejes estratégicos adoptados. - Coordinar la ejecución de campañas de divulgación y desarrollo del Programa de Humanización, para contribuir al fortalecimiento continuo del Hospital. - Apoyar, coordinar y verificar la implementación del Programa de Humanización y buen trato en cada uno de los procesos del Hospital. - Realizar seguimiento y evaluación del programa de humanización y buen trato de la entidad. - Adoptar, elaborar y aplicar las directrices, instrumentos, metodologías, que permitan realizar seguimiento al Programa de Humanización del Hospital. - Elaborar y presentar informe anual sobre las actividades programadas.
ENFOQUE AL TALENTO HUMANO:	Líderes de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Socializar con cada uno de los clientes internos y externos de su proceso el Programa de Humanización y buen trato. - Velar por que cada uno de los colaboradores dentro del proceso presten una atención dentro del marco de la política del Hospital. - Planificar horarios de atención accesibles a usuarios y familias - Identificar las necesidades de Formación y Capacitación al talento humano en relación con la Humanización y articularlo con el Plan Institucional de Capacitación.

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico	CODIGO	GE-FO-001
	PROCESO: Gestión Estratégica y Gerencial	VERSION	000
	SUBPROCESO: FORMATO RESOLUCION	FECHA	Mayo 15 de 2.012
		PAGINA	Página 1 de 4

Humanizado con Calidad	Colaboradores del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a la dignidad individual del ser humano. - Atención oportuna y cálida. - Dar y registrar Información oportuna al usuario y su familia. - Realizar un adecuado uso del consentimiento informado. - Llamar por su nombre al usuario
Enfoque en Atención humanizada con calidad	Equipo de Humanización	<ul style="list-style-type: none"> - Medir la adherencia de la Política de Humanización de la ESE y divulgar los resultados. - Desarrollar conjuntamente campañas de sensibilización orientadas al cambio de actitud para el buen trato de usuarios, comunidad y colaboradores. - Diseñar, implementar y ejecutar actividades lúdicas en Pro del buen trato institucional.
Enfoque en atención humanizada con calidad	Líderes de Procesos	<ul style="list-style-type: none"> - Coordinación e integración de cuidados. - Promover apoyo psicológico y emocional. - Diseñar, socializar e implementar protocolo de bienvenida acorde con las profesiones, áreas y servicios. - Hacer seguimiento periódico de la implementación de esta estrategia, que incluya la evaluación, adherencia y aplicación o puesta en práctica del protocolo, Información y educación. - Definir el procedimiento para la comunicación de malas noticias. - Gestionar el apoyo espiritual y religioso. - Fomentar el manejo respetuoso del cadáver. - Fomentar el trato cálido, cortes y respetuoso entre los compañeros de trabajo mediante actividades lúdicas a fin de lograr mejor convivencia laboral
	Colaboradores del Hospital	<ul style="list-style-type: none"> - Mantener una comunicación efectiva con nuestros usuarios(as), Aplicando las diferentes herramientas institucionales las cuales permitirán alcanzar la Satisfacción en su búsqueda de información
Enfoque a ambientes cómodos y seguros	Equipo de Humanización	<ul style="list-style-type: none"> - Gestionar las condiciones humanizante desde el ambiente físico

ARTICULO OCTAVO. ADOPTAR EL PROGRAMA DE HUMANIZACION: Adoptar el programa de Humanización y buen trato al usuario, su familia y al cliente interno de la ESE Hospital San Rafael de El Cerrito, el cual fue diseñado bajo los ejes estratégicos y objetivos planteados y forma parte integral de la presente resolución, y gula el actuar de los colaboradores de la entidad.

ARTICULO NOVENO. MONITOREO Y EVALUACIÓN: Para poder realizar un mejor seguimiento al cumplimiento de la política, se elaborarán indicadores de medición de acuerdo a los objetivos, ejes estratégicos, programas y acciones y responsabilidades de cada uno de los actores de la política, los cuales se describirán en el programa de Humanización y buen trato al usuario, su familia y al cliente interno de la ESE.

OBJETIVO	FORMA DE MEDICION		
	NUMERO	NOMBRE	FORMULA
1	Porcentaje de cumplimiento de campañas de promoción al buen trato	Número de actividades ejecutadas / Número de actividades programadas en el Programa de Humanización del Hospital *100	Mensual
2	Eficacia de rondas de humanización	Número de rondas ejecutadas / Total de rondas programadas en el periodo *100	Trimestral

 HOSPITAL SAN RAFAEL E.S.E. NIT 891.380.103-2	MACROPROCESO: Estratégico	CODIGO	GE-FO-001
	PROCESO: Gestión Estratégica y Gerencial	VERSION	000
	SUBPROCESO: FORMATO RESOLUCION	FECHA	Mayo 15 de 2.012
		PAGINA	Página 1 de 4

3	Porcentaje de mejoras al ambiente hospitalario con un enfoque humanizado	Número de acciones de mejora ejecutadas en el ambiente hospitalario / Total de actividades de mejora al ambiente hospitalario programadas en el periodo *100	Trimestral
4	Número de acciones conjuntas con el Comité de Bienestar Laboral y SST para el bienestar del cliente interno.	Número de acciones conjuntas realizadas / Número de acciones conjuntas programadas *100	Trimestral

ARTICULO OCTAVO. DIVULGACIÓN: La Política de Humanización y buen trato al usuario, su familia y al cliente interno se divulgarán a todos los funcionarios de la ESE, a través de los medios masivos de comunicación (correos electrónicos, página web) charlas informativas, así como la socialización al interior cada proceso por parte de su líder.

ARTICULO NOVENO. VIGENCIA: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su aprobación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en El Cerrito, Valle del Cauca a los veintiocho (28) días del mes de mayo del año dos mil veinticuatro (2024)

CAROLINA CASTRO NARANJO

Gerente Hospital San Rafael E.S.E.

Elaboró: Fernando Cárdenas Piedrahita –
Contratista. Revisó: Mónica Rodríguez Puenayan
Aprobó: Carolina Castro Naranjo – Gerente