


Código: F-SGC-R-0079	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL  RESOLUCIONES	 Página 1 de 5
Fecha de Aprobación: 1 de septiembre de 2008		
Versión: Uno		

**RESOLUCIÓN N<sup>o</sup> 062 DE 2019**  
( 18 NOV 2019 )

*Por medio de la cual se adopta la política de humanización en la ESE Hospital San Rafael.*

EL GERENTE DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE SAN VICENTE DEL CAGUAN – CAQUETA, en uso de sus facultades legales, y en especial las que confiere el Decreto 0138 de 2006 de la Gobernación del Caquetá, y

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 49 establece que se debe garantizar a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.

Que la Declaración Universal de los derechos Humanos adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas, en su Artículo 25, señala que toda persona tiene derecho a la asistencia médica.


Que la Ley 100 de 1993 establece que 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.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social a través del Decreto 1011 de 2006 exige a todas las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud, la implementación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, a través del cual promueve la aplicación de estándares superiores de calidad, la excelencia en el servicio y la atención centrada en el usuario, mediante el Sistema Único de Acreditación en Salud, donde en uno de los ejes refiere que las instituciones prestadoras de servicios de salud, en el proceso de planeación de la atención, deben tener una política de atención humanizada que incluya criterios para el paciente y el personal de la institución.

Que son principios del Sistema General de Seguridad Social en Salud la *calidad*, según la cual «Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada.» –Numeral 3.8 del artículo 153 de la Ley 100 de 1993, modificado por el artículo 3 de la Ley 1438 de 2011.



**Con Usted Hacemos Más por el Caquetá**  
Calle 5 No 3-38 Telefono (8) 4644101 Fax (8) 4644912  
[www.hospitalsanrafael.gov.co](http://www.hospitalsanrafael.gov.co)  
[info@hospitalsanrafael.gov.co](mailto:info@hospitalsanrafael.gov.co)  
San Vicente del Caguán Caquetá Colombia

Código: F-SGC-R-0079	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL</b>  <b>RESOLUCIONES</b>	 Página 2 de 5
Fecha de Aprobación: 1 de septiembre de 2008		
Versión: Uno		

Que el título primero de la parte quinta del libro segundo del Decreto Único Reglamentario 780 de 2016 contiene el Sistema Obligatorio de la Garantía de la Calidad de la Atención en Salud; el cual se define, aplicado al Sistema de Seguridad Social en Salud, como «el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.» –Artículos 2.5.1.1.1. y siguientes. cfr. artículo 2.5.1.1.3., numeral 8.

Que la Resolución 5095 de 2018 del Ministerio de Salud y Protección Social estableció el Manual de Acreditación de Salud Ambulatorio y Hospitalario versión 3.1 y establece los nuevos estándares e incorporó dentro del Grupo de Estándares Asistenciales los estándares de acreditación que aplican para la autoevaluación del programa de auditoría para el mejoramiento de la calidad PAMEC.

Que, en virtud de lo anterior,

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Adoptar la política de humanización en la atención en de la ESE Hospital San Rafael.

**ARTICULO SEGUNDO:** Definición de la política de humanización de la ESE Hospital San Rafael:


#### **NUESTRA PRIORIDAD: SU BIENESTAR**

La ESE Hospital San Rafael, se compromete a brindar una atención en los servicios con calidad humana promoviendo de manera permanente la cultura de servicio basada en el trato digno y amable a sus usuarios, familia y partes interesadas; asegurando el desarrollo del talento humano en un ambiente seguro y cálido.

**ARTICULO TERCERO:** La política de humanización tiene como premisa un decálogo del buen trato:

1. Prestar servicios con calidad y calidez, entendida como las ideas espirituales y éticas (calidez) conjugadas con conocimientos específicos, serios y profundos (calidad).
2. Respetar a los demás como así mismo, promoviendo atención cortés y respetuosa entre colaboradores, usuarios y familiares.



Código: F-SGC-R-0079	<b>E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL</b> <b>RESOLUCIONES</b>	 Página 3 de 5
Fecha de Aprobación: 1 de septiembre de 2008		
Versión: Uno		

3. Utilizar siempre gestos, palabras y actitudes gratificantes.
4. Brindar información clara y oportuna.
5. Compromiso permanente con los lineamientos Institucionales.
6. Ser siempre honestos en comportamiento, palabras y afectos
7. Amabilidad al responder incluso ante dificultades.
8. Proteger la información del usuario, no será divulgada sin su consentimiento.
9. Satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios
10. Ofrecer trato digno. No se debe ofender o tratar mal a las personas.

**ARTICULO CUARTO: OBJETIVO:** Establecer una relación de respeto humanizado con nuestros usuarios aplicando un proceso de concientización pedagógico que permita el desarrollo de los valores éticos de la ESE Hospital San Rafael para el crecimiento del personal asistencial y administrativo, centrado al servicio de los usuarios en busca de proteger su integridad física, mental y social dentro de un ambiente cálido y procesos ágiles, eficientes y oportunos.

**ARTICULO QUINTO: PRINCIPIOS ORIENTADORES.**

- ✓ Atención digna y respetuosa
- ✓ Ponerse en el lugar del otro, nadie es más o menos
- ✓ Dar lo mejor de sí, producirá mucho
- ✓ Hacer de la atención un momento especial
- ✓ Proteger la información del usuario

**ARTÍCULO SEXTO: ESTRATEGIAS PARA LA IMPLEMENTACION DE LA POLÍTICA:** Para interiorizar la política de humanización, se realizará bajo tres líneas de acción:

**CLIENTE INTERNO:**


- ✓ Trato digno y respetuoso.
- ✓ IHR: Institución humanamente responsable.

**CLIENTE EXTERNO:**

- ✓ Póngase en mis zapatos.

**ARTICULO SEPTIMO:** Adoptar los derechos y deberes de los Usuarios de la ESE Hospital San Rafael.



Código: F-SGC-R-0079	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL  <b>RESOLUCIONES</b>	 Página 4 de 5
Fecha de Aprobación: 1 de septiembre de 2008		
Versión: Uno		


## DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Que se facilite el acceso y uso a los servicios de salud ofrecidos por la ESE Hospital San Rafael y a escoger el profesional de la salud por el cual desea sea atendido.
2. Ser escuchado y atendido en forma oportuna, respetando su personalidad, dignidad humana, intimidad e imagen.
3. Recibir un trato igualitario, acorde a su situación particular sin discriminación de raza, sexo, condición socioeconómica, ideológica, política o religiosa.
4. Recibir información completa, clara, humana y apropiada sobre su proceso de salud y tratamiento a seguir; así como el pronóstico y riesgo que dicho proceso conlleve. Teniendo libertad de decidir su tratamiento.
5. Que se mantenga la confidencialidad de todas las atenciones y registros que hacen parte de su historia clínica, salvo consentimiento expreso o cuando por mandato de una regla de derecho deba darse notificación a autoridades.
6. Acceder a sus archivos clínicos del servicio de salud al que pertenecen en los términos previstos por la legislación.
7. Asociarse con otros usuarios en defensa de sus derechos e intereses, formar organizaciones o asociaciones de usuarios y hacerse representar de ellas.
8. Presentar y obtener respuesta oportuna ante el servicio de información y atención al usuario, todas sus inconformidades con el servicio prestado.
9. Conocer la nómina del profesional, que le presta los servicios de salud, especialidad, funciones y horarios de consulta, sus nombres, cargos, sin ninguna restricción.
10. Que se le dé un trato preferente cuando hace parte de poblaciones vulnerables

## DEBERES DE LOS USUARIOS:

1. Dirigirse y expresarse con respecto tanto en relación con los funcionarios de la ESE, como con los otros usuarios.
2. Procurar por el cuidado de su salud, la de su familia y su entorno; participando en el mejoramiento de políticas y programas existentes, para mejorar su calidad de vida.
3. Seguir los tratamientos e instrucciones que le brinde el personal de la salud para su bienestar físico y psicológico.
4. Cumplir puntualmente con la citas solicitadas y los horarios de atención establecidos por la ESE Hospital San Rafael.
5. Proporcionar la información veraz, clara y completa sobre su estado de salud a efecto de encaminar la solución a sus problemas.



Código: F-SGC-R-0079	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL  <b>RESOLUCIONES</b>	 Página 5 de 5
Fecha de Aprobación: 1 de septiembre de 2008		
Versión: Uno		

6. Cuidar las instalaciones, servicios y equipamientos e instrumental de la IPS, así como colaborar en su preservación.
7. Denunciar cualquier anomalía que pueda afectar el servicio de salud, los procesos y prestaciones que se le brinde.
8. Utilizar razonablemente los servicios de salud
9. Cancelar el valor de los copagos o cuotas moderadoras según el tipo de vinculación.

**ARTICULO OCTAVO:** Obligaciones. Es responsabilidad de todo el personal que labora en la institución cumplir y hacer cumplir la presente política.

**ARTICULO NOVENO:** Socialización. La presente política debe ser conocida por todo el personal que labora en la institución, mediante su implementación y publicación en la página web y demás medios oficiales de comunicación.

**ARTICULO DECIMO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deja sin efecto alguno todo acto administrativo que lo contrarie.

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

San Vicente del Caguán, 18 NOV 2019

  
**MARLON MAURICIO MARROQUIN GONZALEZ**  
Gerente



**Con Usted Hacemos Más por el Caquetá**  
Calle 5 No 3-38 Telefono (8) 4644101 Fax (8) 4644912  
[www.hospitalsanrafael.gov.co](http://www.hospitalsanrafael.gov.co)  
[info@hospitalsanrafael.gov.co](mailto:info@hospitalsanrafael.gov.co)  
San Vicente del Caguán Caquetá Colombia