



POLITICA

PROCESO

Gestión de la Mejora Continua

NOMBRE

Política de Atención Humanizada

CODIGO DEL DOCUMENTO

ES-PL-PO-006

1. Declaración de la Política

“Quiero poner mis manos al servicio de nuestros usuarios”

Red Salud Armenta E.S.E, comprometida con la calidad y humanización durante la atención, brinda un trato amable, privado, respetando la dignidad del usuario y su familia, basados en el cumplimiento de los deberes y derechos de los pacientes y sus colaboradores.

2. Normatividad que soporta la política

Constitución política de Colombia de 1994 Art. 48.

Decreto 1011 de 2006: Por la cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Documento CONPES 3446 de 2006: "Lineamientos para una Política Nacional de la Calidad", en el ítem correspondiente al Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud y su relación con el Sistema Nacional de Normalización, Certificación y Metrología, prevé adelantar un mecanismo para el reconocimiento internacional a través del proceso de acreditación de la International Society for Quality in Healthcare (ISQUA), para la entidad acreditadora del Sistema de Acreditación en Salud.

Ley 1164 de 2007: Por la cual se dictan disposiciones en materia talento humano en salud.

Ley 1438 de 2011: en el artículo 118, establece la acreditación como requisito para que la Superintendencia Nacional de Salud pueda desconcentrar y delegar sus funciones en las entidades departamentales y distritales de salud.

Decreto 903 de 2014: El presente decreto tiene por objeto dictar disposiciones y realizar ajustes al Sistema Único de Acreditación en Salud, como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, así como definir reglas para su operación en los Sistemas Generales de Seguridad Social en Salud y Riesgos Laborales

Resolución 2082 de 2014: Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema único de Acreditación en Salud.

Resolución 5095 de 2018: Por medio de la cual se adopta el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario versión 3.1.

Código	Elaboró	Revisó	Aprobó	Fecha	Versión	Página
ES-PL-FO-034	Planeación	Mejora Continua	Mejora Continua	29/07/2024	01	Página 1 de 3



3. Alineación con el direccionamiento estratégico.	
Plataforma estratégica	La política de atención humanizada se articula con la MISIÓN "para contribuir al mejoramiento de la salud de nuestros usuarios, integrando la humanización buscando la mejora continua para el beneficio de la comunidad." Y en su VISIÓN, "evidenciado por un capital humano comprometido con la atención cálida, segura y humanizada."
Objetivo Estratégicos	<ul style="list-style-type: none">• Prestar servicios de salud enfocados en la gestión del riesgo, cumpliendo con los atributos de la calidad y orientados a la satisfacción de las necesidades de salud del usuario y su familia.• Contar con un talento humano competente, comprometido y satisfecho con su trabajo.

4. Objetivos		
Objetivo a alcanzar	Indicador de evaluación	
	Nombre del indicador	Formula
Medir el grado de satisfacción del usuario en cuanto al respeto a sus derechos durante la atención	Porcentaje de satisfacción del usuario en cuanto al respeto a sus derechos durante la atención	N. de usuarios que calificaron bueno y muy bueno el cumplimiento al respeto de los derechos / N. de usuarios que respondieron a la pregunta de satisfacción del usuario en cuanto al respeto a sus derechos durante la atención

5. Definiciones para el entendimiento de la política		
Atención en Salud: Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. (Decreto 1011 de 2006). Autocuidado: comprende todo lo que hacemos por nosotros mismos para establecer y mantener la salud, prevenir y manejar la enfermedad. (OMS, 1998).		



POLITICA

PROCESO Gestión de la Mejora Continua
NOMBRE Política de Atención Humanizada
CODIGO DEL DOCUMENTO ES-PL-PO-006

Calidad de la Atención de Salud: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios. (Decreto 1011 de 2006).

6. Despliegue

Se dará cumplimiento plan de trabajo anual que se defina del programa de atención humanizada de la ESE.

7. Implementación

Se logrará a través del trabajo en equipo con los colaboradores de la organización, en cabeza del referente del programa de atención humanizada, y se medirá su cumplimiento a través de sus indicadores.

8. Elaboración y aprobación

Elaboro	Aprobó	Item Modificado	Justificación	Fecha	Versión
Isabel Figueroa Gutiérrez Programa de atención humanizada	José Antonio Correa López Gerente				
Firma	Firma	2 y 3	Modificación de la plataforma estratégica	30/07/2024	3
Figueroa Gutiérrez	[Firma]				