



# Red Salud Armenia E.S.E.

PA' CUIDAR DE TODOS

Política de Atención Humanizada



## POLITICA

<b>PROCESO</b>	Mejoramiento continuo
<b>NOMBRE</b>	Política de Atención Humanizada
<b>CODIGO DEL DOCUMENTO</b>	ES-PL-PO-006

### 1. Aprobación

	<b>Cargo</b>	<b>Fecha</b>
<b>Elaboró</b>	Líder programa atención humanizada	15/03/2021
<b>Aprobó</b>	Comité de gerencia	

### 2. Normatividad que soporta la política

- Constitución política de Colombia de 1994 Art. 48.
- Decreto 1011 de 2006,
- 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, previó 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, La presente ley tiene por objeto establecer las disposiciones relacionadas con los procesos de planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la salud mediante la articulación de los diferentes actores que intervienen en estos procesos.
- 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, tiene por objeto dictar disposiciones encaminadas a fijar los lineamientos generales que permitan la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud. E incorpora el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario versión 3.0.
- Resolución 5096 de 2018 por medio de la cual se adopta el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario versión 3.1.

### 3. Alineación con el direccionamiento estratégico

Plataforma estratégica	La política de humanización se articula con la MISION de la ESE "Prestar servicios de salud humanizados como prestador primario, aportando al desarrollo de la región a través de las prácticas formativas y las buenas prácticas clínicas de investigación en salud".
Objetivo Estratégicos	Prestar servicios de salud con calidad y humanización, centrados en el usuario y su familia orientados a la satisfacción de sus necesidades, que contribuya a la sostenibilidad económica y administrativa de la organización

### 4. Política

"Quiero poner mis manos al servicio de nuestros usuarios"

Red Salud Armenia 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.

### 5. Objetivos

Objetivo a alcanzar	Indicador de evaluación		
	Nombre del indicador	Formula	Periodicidad
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	$\frac{\text{N. de usuarios que calificaron bueno y muy bueno el cumplimiento al respeto de los derechos}}{\text{N. de usuarios que respondieron a la pregunta de satisfacción del usuario en cuanto al respeto a sus derechos durante la atención}}$	Trimestral

## 6. 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).

**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).

## 7. Despliegue

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

## 8. Implementación

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

## 9. Control de cambios

Versión	Fecha	Ítem Modificado	Justificación
1	29/11/2017		Creación de la Política
2	15/03/2021	1,2,3,4,5,6,7	Actualización normativa