

<b>GERENCIA</b>	<b>1000.115</b>
	<b>FECHA:</b> <b>27 Diciembre de 2021</b>
<b>RESOLUCIÓN No.</b> <b>0665</b>	<b>PAGINA: 1 DE 1</b>

**POR LA CUAL SE DEROGA EL ARTÍCULO 2° DE LA RESOLUCIÓN 236 DEL 07 DE JUNIO DE 2019 Y ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN PARA LA ESE ISABU.**

**EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO INSTITUTO DE SALUD DE BUCARAMANGA – E.S.E. ISABU**

En uso de sus facultades legales, reglamentarias y en especial las conferidas en el Acuerdo Municipal N° 031 de 1997, y Resolución N° 0382 de 22 de julio de 2016 y Diligencia de Posesión N° 0353 de Julio 25 de 2016.

**CONSIDERANDO:**

Qué Ministerio de Salud y Protección Social, mediante Decreto 780 del 2016, estableció en el capítulo 2, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en salud y este en el Artículo 2.5.1.2.2 tendrá como uno de sus componentes el "Sistema Único de Acreditación". Él cual desde los estándares de direccionamiento: define la política de atención humanizada, el respeto hacia el paciente, su privacidad y su dignidad.

Qué 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 de los servicios públicos de salud.

Qué el Decreto 903 de 2014 dictó las disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en salud, estableció como uno de sus ejes la experiencia de políticas y programas dirigidos a la humanización de la atención, teniendo en cuenta la dignidad del ser humano.

Qué es 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, los procesos del Sistema Único de Acreditación en Salud los cuales se fundamentarán en los siguientes ejes trazadores: Humanización de la atención, Gestión clínica Excelente y segura, Gestión de tecnología, Gestión de riesgo.

Que el Ministerio de Salud y protección Social mediante la Resolución 5095 de 2018, adoptó el Manual de Acreditación en salud Ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 3.1.

Qué la Resolución 3100 del 2019 definió los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios salud y de habilitación de los servicios de salud y adoptó el Manual de Inscripción de Prestadores Habilitación de Servicios de Salud.

Qué el Ministerio de Salud y Protección Social dentro del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud, estableció como principio orientador la humanización y en el objetivo específico N° 1: *promover ajustes normativos en materia de calidad que impulsen la humanización, la seguridad, la coordinación y la transparencia que promuevan la recuperación de la confianza y legitimidad en el sistema de Salud* impartió directrices tendientes a la implementación de un modelo estándar de humanización en los servicios de salud, articulando el sistema único de habilitación y el sistema único de acreditación.

Que en cumplimiento de la anterior normatividad, la E.S.E ISABU adoptó e implementó la política de humanización, por medio de la Resolución 0247 de 2017, como un componente esencial de su plataforma estratégica permitiendo definir la Humanización como prioridad en la atención a personas como parte fundamental en el proceso de atención; por ello la Entidad se compromete y promueve el trato respetuoso, digno hacia el paciente, la vocación y actitud de servicio interrelacionando y articulando las Políticas de Seguridad del Paciente, Política de Prestación de Servicio, Política de Talento Humano, Política de Gestión de Calidad.

JACB

<b>GERENCIA</b>	<b>1000.115</b>
	<b>FECHA:</b> <b>27 Diciembre de 2021</b>
<b>RESOLUCIÓN No.</b> <b>0665</b>	<b>PAGINA: 1 DE 1</b>

Que mediante Resolución 0247 de 2017, la Entidad estableció espacios académicos para promover la Humanización, permitiendo la implementación de acciones de mejora a partir de los factores individuales, relacionales y culturales de la organización; promoviendo un entorno humanizado en la prestación de servicios de salud e implementando el Decálogo del buen trato del paciente.

Que Mediante la Resolución 0236 de 2019 deroga la Resolución N° 0247 de 2017, donde hace necesario actualizar la política de Humanización, con la metodología definida por la E.S.E ISABU, en el marco del direccionamiento estratégico y la intencionalidad de los estándares de acreditación establecidos en la resolución 5095 de 2018.

Que en la Resolución 0236 de 2019, en su Artículo segundo refiere: Adoptar la política institucional de Humanización aprobada por el Comité CIGD el 04 de Junio de 2019, donde define los valores institucionales: Respeto, Compromiso, Solidaridad, el Decálogo de Derechos y Deberes de los pacientes y el Decálogo del Buen trato: "Existe un yo y también Existe el otro" e indicadores de cumplimiento:

- Nivel de comprensión de los Derechos y Deberes
- Nivel de conocimiento del decálogo de Buen trato
- Nivel de conocimiento del trato humanizado en los servicios críticos de la E.S.E ISABU.
- Cumplimiento al plan de capacitaciones a los colaboradores en humanización
- Estrategias que fomenten el trato humanizado en la E.S.E ISABU.
- Cumplimiento de la estrategia IAMII

El Gerente de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga E.S.E ISBAU y sus colaboradores se comprometen a brindar atención en sus dos unidades Hospitalarias y sus 22 Centros de Salud, con conocimientos y apropiación en Derechos y Deberes de los usuarios, promoviendo el respeto, la responsabilidad y orientación durante todo el proceso de atención, procurando un ambiente armónico para el desarrollo de su trabajo, asegurando las condiciones humanizantes desde el ambiente físico como una responsabilidad con todos los grupos de interés hacia la generación de una cultura más humanizada.

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Deróguese el artículo 2 de la resolución 236 de 2019 por la cual se adoptó la política de humanización de la ESE ISABU.


**ARTÍCULO SEGUNDO:** Adoptar el Programa de Humanización del servicio- Código CAL –PG-003, creado y aprobado por el grupo primario del área del Gestión de la Calidad en sesión del 20 de diciembre de 2021, la cual se anexa al presente acto administrativo, en la cual se actualiza la política.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Bucaramanga a los, **27 DE DICIEMBRE DEL 2021**



**GERMAN JESUS GOMEZ LIZARAZO**  
Gerente ESE ISABU

Elaboró: Drini Yuceli Guarín Cáceres- Profesional Calidad. 

Revisó: Leonardo Duarte. Profesional Calidad. 

Revisó: Gustavo Andrés Chía- Jefe Oficina Jurídica.

