



RESOLUCIÓN No. 332
24 de noviembre de 2016

"POR MEDIO DE LA CUAL SE MODIFICA LA RESOLUCIÓN 115 DEL 14 DE MARZO DE 2011 POR LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN SALUD Y PRESTACIÓN EN SERVICIOS EN LA E.S.E. HOSPITAL REGIONAL MANUELA BELTRÁN DE SOCORRO"

El Gerente de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán en uso de sus atribuciones legales, y en especial las que le confiere el Decreto 00436 del 12 de Diciembre de 2007.

CONSIDERANDO

1. Que el artículo 48 de la Constitución Nacional define que la Seguridad Social es un servicio público de carácter obligatorio que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, en sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad, en los términos que establezca la Ley
2. Que el artículo 49 de la Constitución Nacional se indica que "La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza 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..." "Los servicios de salud se organizarán en forma descentralizada, por niveles de atención y con participación de la comunidad. La ley señalará los términos en los cuales la atención básica para todos los habitantes será gratuita y obligatoria. Toda persona tiene el deber de procurar el cuidado integral de su salud y la de su comunidad."
3. Que en la ley 100 de 1993 se reglamenta el Sistema General de Seguridad Social en Colombia. Entre sus principios generales comprende 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.
4. Que el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales, adoptado por la Asamblea General de las Naciones Unidas, reconoce el derecho de toda persona al disfrute del más alto nivel posible de salud física y mental y del goce de los beneficios del progreso científico y de sus aplicaciones.
5. Que en la Ley 1438 de 2011 se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud orientado a generar condiciones que protejan la salud de los colombianos, siendo el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. – Capítulo III Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas y Empresas Sociales del Estado. – Capítulo VII Calidad y Sistemas de Información Artículo 107. Garantía de calidad y resultados en la atención en el Sistema General de Seguridad Social de Salud. En desarrollo del principio de calidad del Sistema General de Seguridad Social de Salud establecido en la presente ley, y en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, se definirá e implementará un plan nacional de mejoramiento de calidad, con clara orientación hacia la obtención de resultados que puedan ser evaluados.
6. Que en el Decreto 1011 de 2006 se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, dentro de sus componentes comprende el Sistema Único de Habilitación, la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad de la Atención de Salud, el Sistema Único de Acreditación, el Sistema de Información para la calidad.



7. Que en la Ley 1164 de 2007 tiene por objeto regular los procesos, planeación, formación, vigilancia y control del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del sector Salud.
8. Que en el Decreto 903 de 2014 por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud encaminadas a su actualización y modernización y se definieron reglas para su operación en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
9. Que la Resolución 2082 de 2014 tiene como objeto dictar disposiciones encaminadas a fijar lineamientos que permitan la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud. – Artículo 2: entre sus ejes trazadores se encuentra la atención centrada en el usuario de los servicios de salud, cuya meta es identificar, satisfacer y exceder sus expectativas y necesidades; la Humanización de la atención en salud, cuya meta es garantizar el respeto y la dignidad del ser humano.
10. Que mediante Resolución 115 del 14 de marzo de 2011 se adoptó en la ESE Hospital Regional Manuela Beltrán la política de Humanización.
11. Que la Política anteriormente mencionada requiere ser evaluada y actualizada de acuerdo a la normatividad vigente y los cambios que se han dado al interior de la entidad.
12. Que se hace necesario definir la nueva política de Humanización en los Servicios de Salud de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán.

Que en mérito de lo expuesto anteriormente,

RESUELVE

ARTÍCULO 1º: Adóptese la Política de Humanización en la atención y el mejoramiento de la calidad en la prestación de los Servicios de Salud de la E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán, de acuerdo con los lineamientos establecidos en la presente resolución, los cuales se encuentran anexos.

ARTÍCULO 2. Obligaciones: Es responsabilidad de todo el personal que labora en la Institución cumplir y hacer cumplir la presente Política.

ARTÍCULO 3. Socialización: La presente Política debe ser conocida por todo el personal que labora en la E.S.E., mediante socialización e implementación en la página web e intranet.

ARTÍCULO 4. Vigencia: La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE


ARIEL ALFONSO JIMÉNEZ ESCOBAR
Gerente



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN Y PRESTACIÓN EN SERVICIOS

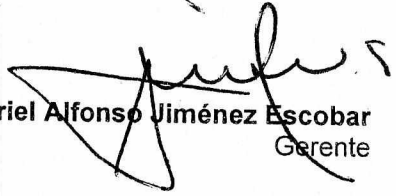
PRESENTACIÓN

La Política de Humanización en la Prestación de Servicios de Salud hace parte de un arduo trabajo que viene realizando la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán en la implementación de estrategias direccionadas a garantizar una atención integral en salud al usuario y su familia.

De esta manera, la Humanización es un eje importante para la realización de cada uno de los procesos y el actuar de la E.S.E. ; por tal razón está incluido en el Plan de Desarrollo Institucional con vigencia para el período gerencial 2016 – 2020 el cual comprende lo siguiente, *"Es el producto de la concertación de los líderes de los procesos, los miembros de la Junta Directiva, dirigido a garantizar un servicio de salud como un derecho fundamental de los ciudadanos, asumiéndolo de manera responsable, mediante el reconocimiento y respeto al usuario externo e interno, a través de una atención humanizada y cumpliendo con las características del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (Continuidad, Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad, Seguridad)."*

Por consiguiente, esta Política establece las pautas de orientación que promueve una actuación articulada por parte de los colaboradores, partiendo del planteamiento de objetivos, estrategias y responsables de las acciones; todo ello direccionado al logro efectivo de la implementación de la Política de Humanización teniendo en cuenta siempre en su desarrollo y ejecución los atributos de la calidad, en la prestación integral en la atención en salud como también el Sistema Único de Acreditación y los principios rectores del ejercicio, desempeño y ética del Talento Humano del área de la Salud.

Todo lo anterior fortalecerá el mejoramiento de la calidad en la atención en salud con enfoque en la humanización como elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad.


Ariel Alfonso Jiménez Escobar
Gerente



INTRODUCCIÓN

La Política de Humanización y Prestación en Servicios formulada por la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán se desarrolla en dos ejes centrales como marco para el desarrollo y actuar en cada uno de los procesos y relaciones interpersonales que se lleven a cabo en la Entidad.

El primer eje tiene como finalidad garantizar una atención integral y humanizada en la prestación de los servicios de salud al usuario y a su familia como el también mejorar la calidad de los mismos. El segundo eje tiene como objetivo fortalecer los lazos de hermandad, solidaridad, respeto, entre otros principios, que deben prevalecer tanto en las relaciones interpersonales como en el ejercicio de las funciones de todos los colaboradores, es decir, del personal asistencial, administrativo, operativo, mantenimiento y personal que se encuentre en Convenios de Docencia, Servicio y Prácticas Formativas.

En los ejes mencionados se definen estrategias y líneas de acción para ejecutarlos en forma periódica.

Un resultado positivo en el desarrollo de cada una de las acciones exige el compromiso y trabajo articulado por parte del Talento Humano de la E.S.E. para lograr el mejoramiento en la prestación de los servicios de salud y ambiente laboral.

DEFINICIONES

Para efectos de aplicación de la presente Política se establecen las siguientes definiciones:

- ✓ **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.
- ✓ **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.
- ✓ **Características del SOGCS (Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad).** Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerequisite para alcanzar los mencionados resultados.
- ✓ **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✓ **Oportunidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
- ✓ **Seguridad:** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.
- ✓ **Pertinencia:** Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.
- ✓ **Continuidad:** Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico
- ✓ **Sistema Único de Acreditación.** Es el conjunto de entidades, estándares, actividades de apoyo y procedimientos de autoevaluación, mejoramiento y evaluación externa, destinados a demostrar, evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud, las EAPB y las direcciones departamentales, distritales y municipales que voluntariamente decidan acogerse a este proceso.
- ✓ **Cultura de calidad:** Conjunto de comportamientos que caracterizan a las personas y a la organización tendientes a lograr una mayor efectividad y satisfacción de los clientes tanto internos como externos.
- ✓ **Humanización:** La calidad y la humanización de la atención buscan dar respuesta a las necesidades de las personas y contribuir a la finalidad del Sistema General de Seguridad Social en Salud, logrando iniciar la vida en las mejores condiciones, mantenerse saludable en familia, vivir en la comunidad sana e informada de sus derechos y deberes en salud, detectar oportunamente la enfermedad y recuperar la salud, vivir con la enfermedad o la diversidad funcional con autonomía y respecto y enfrentar el final de la vida con dignidad.



OBJETIVOS

Objetivo General

El objetivo de la Política de Humanización y Prestación en Servicios es garantizar una atención integral durante la prestación de los servicios de salud, basada en el respeto, privacidad y dignidad de los usuarios, sus familias y colaboradores.

Objetivos Específicos

- Orientar la actuación de los colaboradores de la E.S.E. en el abordaje integral del paciente.
- Diseñar estrategias enfocadas a la atención integral y humanizada durante la prestación de los servicios de salud.
- Ofrecer asistencia con calidez humana que responda a las necesidades, expectativas sociales y espirituales del paciente y su familia.
- Crear una cultura organizacional de humanización al interior de todas las áreas de la entidad.



POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN Y PRESTACIÓN EN SERVICIOS

"La E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, se compromete a brindar una atención integral al usuario y su familia, que comprende garantizar una atención accesible y equitativa, de los servicios que requieran de manera oportuna, con el fin de minimizar posibles riesgos que afecte su salud o vida.

La E.S.E. cuenta con Talento Humano capacitado e idóneo en cada uno de los servicios ofertados como resultado de un proceso constante de preparación y perfeccionamiento en la práctica del oficio, que fortalece el mejoramiento continuo de la calidad en la atención a las necesidades y expectativas físicas, sociales y espirituales de los usuarios respetando su privacidad y dignidad."



1. EJES CENTRALES

1.1 ATENCIÓN INTEGRAL EN SALUD AL USUARIO Y SU FAMILIA

Para la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, el paciente y su familia son su objetivo principal como Institución Prestadora de Servicios de Salud. De esta manera, comprende la calidad y humanización de la atención como un imperativo ético respetando la privacidad y dignidad humana de los usuarios.

A continuación, se desarrollan lineamientos y estrategias direccionados a la atención integral de los usuarios y su familia.

1.1.1 Derechos y Deberes de los Pacientes/Familia (Aprobada mediante Resolución N°. 228 del 2 de septiembre de 2015)

A continuación se relacionan los **derechos** de los pacientes/familia del Servicio de Salud de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán de Socorro, lo cuales puede ejercer todo paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social y deben ser respetados por todos y cada uno de los funcionarios y/o colaboradores de la E.S.E. al igual que velar por su cumplimiento.

- **Recibir atención preferencial:** Tengo derecho a recibir atención preferencial según mi condición de discapacidad, persona mayor, gestante o menor de edad al igual que toda persona que haga parte de la población en situación o condición de mayor vulnerabilidad.
 - **Recibir atención oportuna, segura y continua:** Tengo derecho a ser atendido por personal debidamente calificado quienes cuidarán mi vida y mi salud, y recibir de ellos una atención oportuna, segura y continua que responda a mis necesidades de salud.
 - **Decidir sobre mi tratamiento (Consentimiento informado):** Tengo derecho a aceptar o rechazar cirugías, tratamientos, procedimientos o la participación en investigaciones científicas, dejando expresa constancia escrita de mi decisión o cambio de opinión. En caso de inconsciencia, minoría de edad o cualquier otra incapacidad definida por la Ley, mis familiares o representantes serán quienes ejerzan este derecho.
 - **Recibir atención humanizada y trato amable:** Tengo derecho a recibir un trato amable, cálido y cortés de los colaboradores del Hospital durante mi atención, respetando mi dignidad humana cualquiera que sean mis creencias y costumbres.
 - **Preguntar, expresar mis inquietudes y ser escuchado:** Tengo derecho a comunicar tranquilamente al equipo de salud (asistencial y administrativo) mis inquietudes, a realizar preguntas respecto a mi tratamiento o el de mi familiar, trámites, costos, etc., y a recibir respuesta de ellos de manera amable, clara, confiable y completa.
 - **Recibir información integral y capacitación en el cuidado de mi salud:** Tengo derecho a recibir información integral, a ser capacitado y entrenado en el cuidado de mi salud junto con mi familiar o cuidador.
 - **Recibir atención con privacidad y confidencialidad:** Tengo derecho a que se me respete la intimidad en la atención y a que se me mantenga la confidencialidad sobre mi enfermedad y el contenido de mi historia clínica.
 - **Recibir atención segura:** Tengo derecho a que se me proporcionen los medios adecuados y disponibles para evitar el daño a mi integridad física.
 - **Participación Social:** Tengo el derecho a representar apropiadamente ante las diferentes instancias de participación establecidas dentro del Sistema General de Seguridad Social en Salud al usuario: paciente, familia y comunidad.
 - **Derecho a solicitar y recibir una segunda opinión médica:** Recibir una segunda médica si lo desea y que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
- Nota:** Se podrá acceder a este derecho siempre y cuando las especialidades se encuentren habilitadas en la Entidad y cuyos especialistas se encuentren más de uno en el momento.



Deberes

- **Brindar trato amable y respetuoso:** Tengo el deber de ofrecer un trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al momento de solicitar información.
- **Cuidar mi salud y seguir indicaciones:** Tengo el deber de procurar el cuidado de mi salud y la de mi comunidad suministrando información relacionada con mi salud de forma veraz, clara y completa acatando las instrucciones brindadas de manera integral siguiendo las indicaciones del tratamiento y preparación para exámenes y/o procedimientos, los cuidados en casa y la fórmula médica que defina el equipo de salud durante mi atención involucrando a mi familia o acudiente para que me acompañe y asuma con responsabilidad mi cuidado, atención y tratamiento.
- **Cuidar los recursos físicos del Hospital y contribuir con el medio ambiente:** Tengo el deber de cuidar las instalaciones, muebles, equipos y demás elementos del Hospital, contribuir con el depósito correcto de desechos reciclables o no reciclables de acuerdo con la señalización de los recipientes, ayudar con el ahorro de agua, luz y cuidar nuestro medio ambiente.
- **Aportar toda la documentación necesaria para el cobro de los servicios prestados por el Hospital:** Tengo el deber de aportar toda la documentación necesaria requerida para el cobro de los Servicios prestados por el Hospital.
- **Asistir puntualmente a las citas y los procedimientos programados:** Tengo el deber de llegar a tiempo a las citas y/o procedimientos programados o cancelarlos con la debida antelación.

1.1 .2 Carta del trato digno

Para nuestra Entidad, la transparencia, el respeto y la honestidad son lo más importante: por ello conformamos un equipo de trabajo competente, confiable y dispuesto a cumplir con sus tareas institucionales.

En cumplimiento de lo establecido por el Código de Procedimiento Administrativo, el Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano, y de lo Contencioso Administrativo, la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán expide la Carta de Trato Digno a la Ciudadanía, con el propósito de fortalecer la interacción de la Entidad con la ciudadanía y nos comprometemos a brindarles un trato equitativo, respetuoso, considerado, diligente y sin distinción alguna, garantizando sus derechos a:

- Presentar Derechos de Petición en cualquiera de sus modalidades: verbales, escritas o por cualquier otro medio.
- A conocer el estado del trámite de los Derechos de Petición presentados, así como a obtener respuesta oportuna y eficaz en los plazos establecidos para el efecto.
- Obtener información y orientación sobre los requisitos del Derecho de Petición que establezcan las disposiciones vigentes.
- Conocer la información que repose en los registros y archivos de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán y a solicitar copias, salvo aquellos documentos que tengan reserva legal.
- Ser tratado con el respeto y la consideración debida a la dignidad de la persona, y a exigir de los servidores públicos y/o colaboradores de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán el cumplimiento de sus responsabilidades.
- Recibir atención especial y preferente como personas en situación de discapacidad, niños, niñas, adolescentes, mujeres gestantes, y en general a personas en estado de indefensión o debilidad manifiesta, conforme lo determina el Artículo 13 de la Constitución Política. Para tal efecto, los servidores públicos y colaboradores de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán atenderán a dichos usuarios de forma prioritaria.
- Aportar documentos y otros elementos de prueba en cualquier actuación administrativa en la que usted está interesado; a que dichos documentos sean valorados y tenidos en cuenta por las



autoridades al momento de decidir y a que le informen el resultado de su participación en el correspondiente proceso.

- Cualquier otro que le reconozca la Constitución Política de Colombia y las leyes.
- Así mismo es importante divulgar, de conformidad con lo establecido en el Artículo 6 de la Ley 1437 de 2011, los deberes de las personas.
- Obrar conforme al Principio de Buena Fe, sin utilizar maniobras dilatorias en las actuaciones, y efectuar o aportar, a sabiendas, declaraciones o documentos falsos o hacer afirmaciones temerarias, entre otras conductas.
- Ejercer con responsabilidad sus derechos, y abstenerse de reiterar solicitudes improcedentes para evitar que las nuevas solicitudes radicadas se conviertan en reiteraciones permanentes que afecten los tiempos de los trámites y la agilidad de respuesta a los mismos.
- Observar un trato respetuoso con los servidores públicos y/o colaboradores de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán.
- Acatar la Constitución y las leyes.

Medios que garantizan la efectividad de los derechos de los usuarios

La E.S.E Hospital Regional Manuela Beltrán pone a disposición de la ciudadanía para el ejercicio y garantía de sus derechos los siguientes medios:

- Medios presenciales

Punto de atención	Horario	Servicios Ofrecidos
Correspondencia Ventanilla Única	Días hábiles de lunes a viernes, de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.	Recepción y radicación de: - Respuesta a comunicaciones oficiales y/o actuaciones administrativas. - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS). - Derechos de Petición, Tutelas.
Servicio de Información y Atención al Usuario (Servicio Consulta Externa)	Días hábiles de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	- Orientación, información y direccionamiento sobre trámites administrativos. - Atención al ciudadano. - Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
Servicio de Información y Atención al Usuario (Servicio de Urgencias)	Días hábiles de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	- Orientación, información y direccionamiento sobre trámites administrativos. - Atención al ciudadano. - Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

- Medios electrónicos



NUEVA IMAGEN EN SALUD

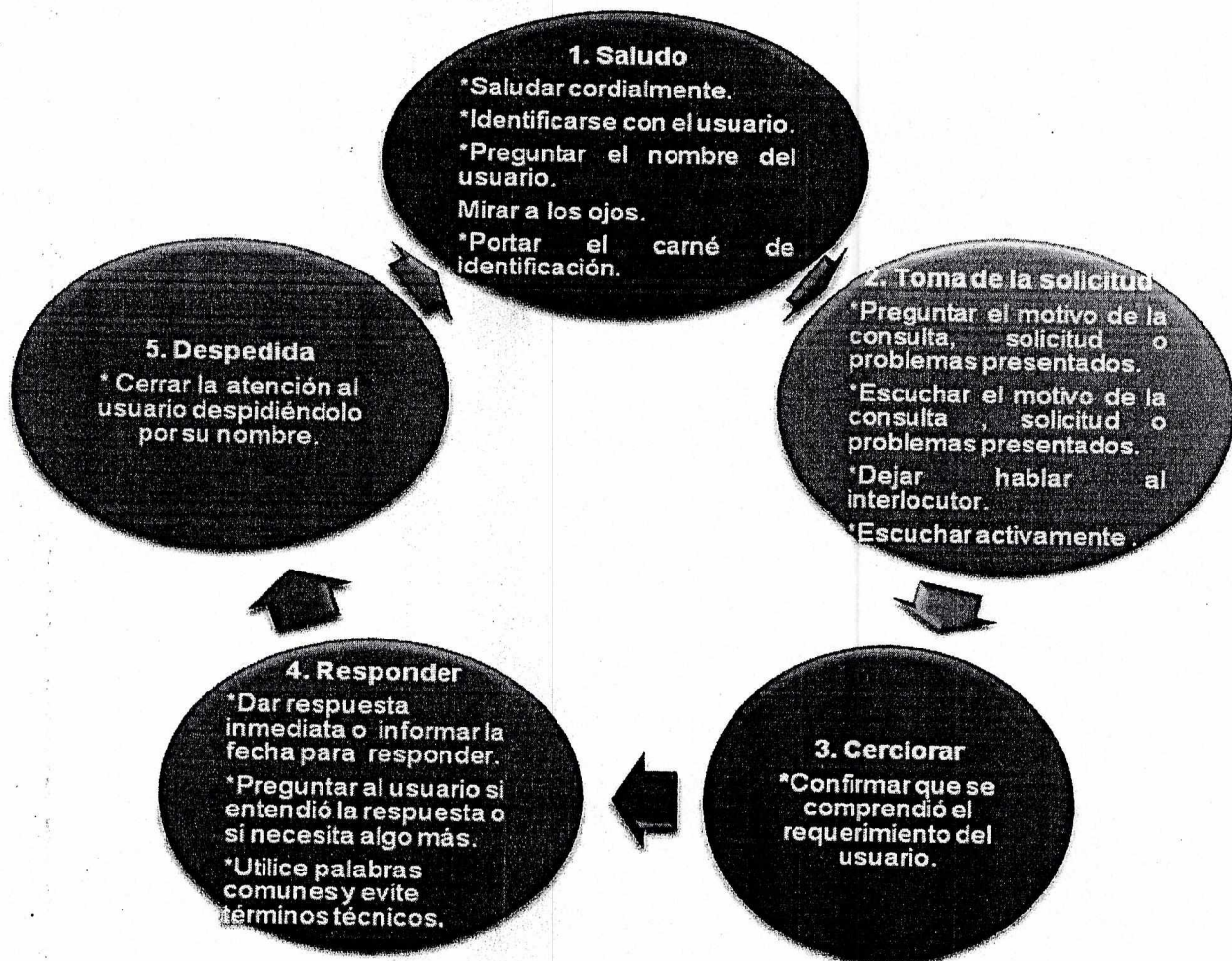
Punto de atención	Horario	Servicios Ofrecidos
<i>Página Web</i> www.hospitalmanuelabeltran.gov.co	Permanente	- Presentación de solicitudes en la sección atención al ciudadano y link Siau -Quejas Inquietudes y Reclamos.
<i>Chat en línea</i> www.hospitalmanuelabeltran.gov.co	Días hábiles de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Conversación en línea con el Sistema de Información y Atención al Usuario para formular preguntas frecuentes sobre los trámites y procesos en la Entidad.
<i>Correo electrónico</i> hmbsiau@gmail.com	Días hábiles de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Comunicación con la Entidad para información, trámites, peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

- Medios telefónicos

Punto de atención	Horario	Servicios Ofrecidos
<i>Pbx.</i> 7274000		Comunicación con las dependencias de la Entidad.
<i>Línea telefónica</i> 7274000 ext. 258	Días hábiles de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).
<i>Línea gratuita</i> 018000954647	Días hábiles de lunes a viernes, de 6:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	Recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS).

1.1.3 Los 5 pasos de una buena atención

Los 5 pasos de una buena atención fueron diseñados para ofrecer al usuario, su familia y acompañantes la información y orientación en forma precisa y completa con el fin de dar respuesta oportuna a las inquietudes, necesidades y peticiones en el marco de una comunicación asertiva.



1.1.4 Acompañamiento en el duelo y apoyo familiar

"Estar en duelo supone atravesar por una situación de crisis física, anímica y espiritual como consecuencia del estrés emocional sufrido por la pérdida de un ser querido" (Higuera, 2012)

Situación que en muchos casos requiere el acompañamiento y orientación durante el proceso de adaptación a su nuevo entorno por parte de un profesional en el área de Psicología. Por consiguiente, la E.S.E. ofrece este servicio a través de un profesional capacitado quien realizará el apoyo terapéutico al familiar o acompañante una vez se le sea notificado por el médico tratante o jefe del servicio.

1.1.5 Privacidad

La E.S.E. tiene el compromiso de respetar la privacidad mientras el paciente se baña, se desnuda o se es atendido por un profesional de la salud o técnico. La Entidad le provee al paciente los elementos necesarios que garanticen la privacidad y dignidad durante la estadía y los procedimientos requeridos.



Así mismo, los visitantes deberán respetar la privacidad de los pacientes. Por ello, cuando se le realice algún procedimiento, examen o cuidado especial, deberán salir de la habitación.

1.1.6 Condiciones de silencio

Con el fin de favorecer un ambiente silencioso que facilite el descanso y recuperación de los pacientes, el uso de televisores dentro de las habitaciones debe ser con volumen moderado; en el caso de otros aparatos electrónicos con emisión de sonido hágalo con auriculares.

Los familiares o acompañantes se recomiendan no hablar por teléfono móvil dentro de las habitaciones. Se recomienda que los celulares deben permanecer apagados o en modo silencio.

Adicionalmente, se solicita a los pacientes y a las personas que visitan la E.S.E. que deben hablar en voz baja con el fin de respetar el ambiente silencioso.

1.1.7 Información entregada a medios de comunicación sobre los pacientes

La Historia Clínica al ser un documento privado que comprende los aspectos físicos y psíquicos del paciente será sometido a reserva y únicamente puede ser conocido por terceros (medios de comunicación) con previa autorización del paciente.

1.1.8 Horarios de visita

La E.S.E. reconoce que los visitantes son un factor importante en el proceso de recuperación de los pacientes.

De esta manera, ha establecido los siguientes horarios de visita:

- En el servicio de Hospitalización es desde las 10:00 a.m. hasta las 05:00 p.m. Se permite dos acompañantes por paciente.
- En el servicio de Urgencias es desde las 11:00 a.m. a 12:00 m y desde las 05:00 p.m. a 06:00 p.m. Se permite un acompañante por paciente.
- No se permite la entrada a niños menores de 14 años.
- En el caso de pacientes en etapa terminal se establecerán consideraciones especiales de acompañamiento; previa autorización del jefe del servicio o médico hospitalario.

1.1.9 Administración de medicamentos

De acuerdo al diagnóstico, la E.S.E. establece horarios de prescripción y administración de medicamentos, realización de procedimientos y toma de muestras que no interfieran en el reposo de los pacientes. Con previa autorización del personal responsable.

1.1.10 Estrategias lúdico recreativas

La Entidad en su interés del mejoramiento continuo de la calidad, Responsabilidad Social y humanización en los servicios de salud, crea estrategias lúdico recreativas con el fin de generar ambientes saludables direccionadas al uso adecuado del tiempo en los pacientes hospitalizados con estadía prolongada.



2. EJE TALENTO HUMANO DEL SECTOR SALUD

A continuación se dan a conocer los principios rectores que deben prevalecer en el ejercicio de las funciones de todos los colaboradores de la E.S.E.

PRINCIPIOS

Equidad: La formación y desempeño del talento Humano en Salud deben estar orientados a proveer servicios de salud en cantidad, oportunidad y calidad igual para todos los habitantes de acuerdo con sus necesidades e independiente de su capacidad de pago.

Solidaridad: La formación y el desempeño del Talento Humano en salud, debe caracterizarse por el logro de los mayores beneficios posibles en la formación y la atención, dentro de la disponibilidad de recursos del sistema educativo y de servicios y con los menores riesgos para los usuarios de servicios de salud. Se reconocen en la calidad dos componentes interrelacionados: el ejercicio idóneo de competencias propias de cada profesión u ocupación en salud y la satisfacción y mejoramiento de la salud de los usuarios de los servicios.

Ética: La formación y el desempeño del Talento humano en Salud, debe estar enmarcado en el contexto cuidadoso de la vida y la dignidad del ser humano.

Integralidad: La formación y el desempeño del Talento Humano debe reconocer las intervenciones y actividades necesarias para promover, conservar y recuperar la salud, prevenir las enfermedades, realizar tratamientos y ejecutar acciones de rehabilitación, todos ellos en cantidad, calidad, oportunidad y eficiencia de la salud de los individuos y las colectividades.

Concertación: La formación y el desempeño del Talento Humano en Salud deben establecer mecanismo para propiciar acercamientos conceptuales y operativos que permitan definir líneas compartidas de acción, por parte de los diferentes actores que intervienen en la prestación de los servicios de salud.

Unidad: Debe ser una característica del accionar de los diferentes actores institucionales que intervienen en la formación y el desempeño del Talento Humano en Salud, que garanticen la concreción de la articulación y la armonización de las políticas, estrategias, instrumentos legislativos, normas, procesos y procedimientos que rigen en sus respectivos campos de actuación para lograr un desarrollo equilibrado y acorde con las necesidades del país.

Efectividad: La formación y el desempeño del personal de salud, deben garantizar en sus acciones el logro de resultados eficaces en la atención de salud individual y colectiva, mediante la utilización eficiente de los recursos disponibles y la selección del mejor curso de acción alternativa en términos de costos.



Bibliografía

- Constitución Política de Colombia de 19914.
- Ley 100 de 1993.
- Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
- Ley 1438 de 2011
- Decreto 1011 de 2006
- Ley 1164 de 2007
- Decreto 903 de 2014
- Resolución 115 del 14 de marzo de 2011
- Sistema único de Acreditación en Salud.
<http://calidadensalud.minsalud.gov.co/Prestadores/SistemaObligatoriodeGarant%C3%ADadeCalidad/SistemaUnicodeAcreditaci%C3%B3n.aspx>
- Organización para la excelencia de la salud
- <http://www.cgh.org.co/recursos/glosario.php?letra=C>
- Calidad y Humanización de la atención
<https://www.minsalud.gov.co/salud/publica/PI/Paginas/calidad-humanizacion-atencion.aspx>
- Derechos y Deberes de los Pacientes/Familia de la E.S.E. Hospital Regional Manuela Beltrán, Resolución N°. 228 del 2 de septiembre de 2015
- Higuera, J. C. (4 de Julio de 2012). *Centro de la Humanización de la Salud*. Recuperado el 26 de octubre de 2016, de www.humanizar.es