

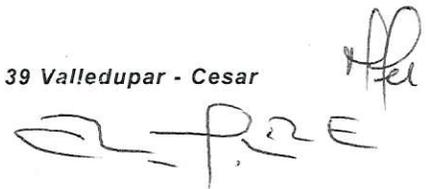
**774**  
**RESOLUCIÓN N° del 29 de Diciembre del 2017**

**Por medio de la cual se adopta el Programa de Humanización en la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López.**

**CONSIDERANDO:**

Que la Empresa Social del Estado Hospital Rosario Pumarejo de López, Entidad Pública prestadora de servicios de salud de mediana complejidad, en su quehacer está comprometida con la satisfacción de las necesidades del usuario, su familia, incluyente y participativa; en su constante empeño por la mejora continua trabaja con altos estándares de calidad en busca de la excelencia fundamentada en el principio orientador de humanización.

- Que la Constitución Política de Colombia (1991), en su artículo 48 define la Seguridad Social como: *“un servicio público, bajo la dirección, coordinación y control del Estado, con principios de eficiencia, universalidad y solidaridad”*.
- Que la Ley 100 (1993) en su artículo 152, numeral 9 menciona calidad *“El sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios la calidad en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y prácticas profesional. De acuerdo con la reglamentación que expida el Gobierno, las instituciones prestadoras deberán estar acreditadas ante las entidades de vigilancia”*
- Que el Decreto 1011 (2006). Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del SGSSS, el cual establece en su artículo 4 los componentes del sistema: *“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”*
- Resolución (2003) define: *“los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud”*



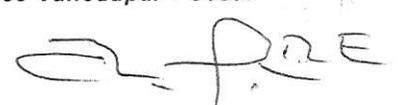
- Resolución 123 (2012). *“Por la cual se modifica el artículo 2 de la Resolución 1445 de 2006. Establece el Manual unificado de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario, incluyendo dentro de sus novedades nuevos estándares de humanización del servicio”*
- Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud (PNMCS) Plan Estratégico 2016-2021 reconoce como principio orientador Humanización: *“como fundamento esencial del Sistema de Salud. Esto implica, centrar su accionar en las personas y plantear la necesidad de que sus agentes enfoquen su misión al cumplimiento del derecho fundamental y al fortalecimiento de una cultura organizacional dirigida al ser humano y a la protección de la vida en general”*

Que en mérito de lo expuesto anteriormente,

#### RESUELVE:

**ARTICULO 1.** Adoptar e implementar en la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López el programa de Humanización enfocado en: talento humano humanizado con calidad, atención humanizada con calidad y ambientes cómodos y seguros

**ARTICULO 2. Objetivo General.** Diseñar e implementar un programa de Humanización en la ESE Hospital Rosario de López, mediante la planificación y ejecución de actividades, permitiendo mejorar la calidad de nuestros servicios y la satisfacción de nuestros clientes internos y externos que propendan por la vida y dignidad de las personas. **Objetivos Específicos:** Desarrollar habilidades y capacidades en el talento humano a través de la cualificación, permitiendo fortalecer las relaciones interpersonales en pro del respeto y la dignidad humana, logrando con ello fomentar cultura de servicio humanizado en la ESE HRPL; Fortalecer las actividades de humanización que se encuentran dentro del Proyecto de capacitación institucional, mediante el análisis y acciones de mejora permitiendo con ello su permanencia en el tiempo y la medición de sus resultados; Desarrollar actividades articuladas con los derechos y deberes del usuario, principios y valores institucionales que se conviertan en referentes de acción en la prestación de los servicios; Perfeccionar las acciones que garanticen ambientes seguros, cómodos y acogedores, para el usuario, familia y colaboradores.

**ARTICULO 3. Alcance y Campo de Acción.** Este Programa va dirigido al Talento Humano de la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López como herramienta de apoyo, que inicia con el diseño del Programa que incluye despliegue y adherencia de la política de humanización en todos los procesos de la institución, a fin de dar cumplimiento a los objetivos institucionales y el direccionamiento estratégico.

**ARTICULO 3. Obligaciones.** Es responsabilidad de todo el Talento Humano que labora en la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López cumplir y hacer cumplir las actividades planificadas en el programa de Humanización.

**ARTICULO 4. Socialización.** El presente Programa de humanización debe ser conocido por todo el Talento Humano que labora en la ESE HRPL, a través de los diferentes canales de comunicación que se utilizan en la institución con el fin de fortalecer los procesos.

**ARTICULO 5.** Que existirá un equipo de trabajo de Humanización, el cual funcionara como subcomité del Sistema Integrado de Calidad, ente encargado de brindar lineamientos y dar orientaciones para la implementación del programa de humanización.

**PARAFO.** Este grupo está conformado por: El Gerente de la ESE Hospital Rosario Pumarejo de López o su delegado quien lo presidirá, Subgerente financiero, coordinador asistencial, Jefe de Talento Humano, Coordinador de urgencia, Coordinador materno infantil, coordinador médico-quirúrgico, líder del SIAU, Líder de Calidad, coordinación del departamento de enfermería, referente de Seguridad del Paciente, Líder de docencia e investigación y Líder de MECI

**ARTICULO 6. Funciones del equipo de Humanización.** En ánimo de fortalecer y asegurar la permanencia y continuidad en el desarrollo Del Programa de humanización, se establece las siguientes funciones al equipo de humanización.

- Formular, revisar y ajustar la política, programa, objetivos, metas, planes y estrategias de Humanización de los diferentes Servicios en la ESE, de acuerdo con los lineamientos nacionales, departamentales e institucionales.
- Estructurar, aprobar y coordinar la ejecución del Programa de Humanización tomando como referente la política y los enfoques definidos.



- Apoyar en la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo del Programa de Humanización Institucional.
- Adoptar, elaborar y aplicar las directrices, instrumentos, metodologías, que permitan realizar seguimiento al Programa de Humanización del Hospital.
- Coordinar la ejecución de campañas de divulgación y desarrollo del Programa de Humanización, para contribuir al fortalecimiento continuo del Hospital.
- Identificar las necesidades de Formación y Capacitación al talento humano en relación con la Humanización y articularlo con el Plan Institucional de Capacitación.
- Elaborar y presentar informe anual sobre las actividades programadas.

#### **ARTICULO 6. Mecanismos de seguimiento, monitoreo y evaluación del Programa**

Que el presente programa tendrá como herramienta de control que permita el seguimiento, monitoreo y evaluación: El Plan de Desarrollo Institucional, Mapa de Riesgo, el PAMEC y los indicadores de Gestión por procesos y normativos

#### **COMUNICASE Y CUMPLASE**

Dada en Valledupar, a los 29 días del mes de Diciembre de 2017

  
**ARMANDO DE JESUS ALMEIRA**  
Gerente – ESE- Hospital Rosario Pumarejo de López

Proyecto: María José Mora Morón Líder De Calidad  
Reviso: YENITH SILENY GOMEZ URECHE–Asesor Jurídico y Apoyo Disciplinario  
ALFONSO RIVERO RESTREPO- Subdirección Científica. 

