

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

RESOLUCIÓN No 63

POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA COMO EJE DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE DE LA E.S.E

La presente resolución se emite con base en la siguiente:

EXPOCISIÓN DE MOTIVOS

Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización. Por ello es de gran importancia tener en cuenta la preparación de los profesionales en salud para la concientización y sensibilización con respecto a la atención de los usuarios, que debe realizarse en el contexto de la ética y los valores, de este modo se pretende atender al paciente y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social. Es de gran importancia que las instituciones prestadoras de servicios de salud, las universidades y organizaciones que forman profesionales en salud, implementen capacitaciones en humanización y que dichas temáticas sean fundamentales en la atención y formación del personal, así se logra que las personas y usuarios de la salud sean considerados como seres humanos en un sentido global.

Se necesita que este derecho de primera generación sea garantizado por el Estado como lo establece la Constitución para que los usuarios no sean los perjudicados, quienes tras haber logrado acceder al servicio después de cumplir requisitos múltiples y largas filas en algunos casos, se encuentren con servicios de regular calidad y atención. Se debe entonces contar con profesionales en continua preparación para la humanización de la atención, mediante cursos, capacitaciones, talleres, seminarios, conferencias, que brinden la oportunidad de instrucción al personal prestador de servicios de salud para mejorar la calidad de atención al usuario mediante la práctica de valores y principios humanísticos, todo encaminado a la transformación de la relación médico-paciente

Las instituciones prestadoras de servicios de salud, en el proceso de planeación de la atención, deben tener una política de atención humanizada que incluya criterios para el paciente y el personal de la institución. Debe tenerse en cuenta, entre otros aspectos, las condiciones de privacidad y confidencialidad durante la atención del paciente, la definición de horarios de visita que consulten las necesidades de los pacientes de acuerdo con su vulnerabilidad y preferencias, el manejo de la información entregada, la administración de medicamentos en horarios articulados con el reposo de los pacientes, condiciones de silencio, hotelería y confort de la infraestructura física, condiciones locativas y tecnológicas que promuevan atención oportuna y la

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
PBX: 8700149 - 8706428
Neiva

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
PBX: 8773188 - 8672734/35
Calle 11 No. 25-45 Barrio 7 de Agosto
PBX: 870 5623 - 8705622
Neiva

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
PBX: 8754118 - 8754273
Telefax 8759805
Oficina Principal
Neiva

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CARMEN EMILIA OSPINA
NIT. 813.005.265-7

reducción de esperas, las condiciones biométricas (peso, talla) para el cuidado, la atención cortés y respetuosa a pacientes y familiares, estrategias de cuidado con orientación lúdica especialmente en niños, el respeto por el cuerpo del paciente fallecido y el apoyo emocional a familiares, así como el desarrollo a todo el personal de habilidades para la comunicación y el diálogo.

En general el eje y enfoque de la humanización de los servicios, además de ser una política para la planeación de la atención, debe contemplar las estrategias a desarrollar, el apoyo desde el direccionamiento estratégico y la gerencia, la existencia de instancias de apoyo como los comités de ética, la gerencia del talento humano, salud ocupacional y atención al usuario, entre otros.

Es necesario promover la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de preparación del personal, líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y desde la gerencia del talento humano propender por el respeto a la dignidad humana, la humanización, la motivación y el reconocimiento

Por lo anterior La Gerencia de la Empresa Social del Estado Carmen Emilia Ospina en uso de sus atribuciones legales y:

CONSIDERANDO:

Que la E.S.E. Carmen Emilia Ospina de Neiva, es una empresa que presta los servicios de salud en el primer Nivel de atención, comprometida con la implementación de una política de calidad, soportada en el **SISTEMA OBLIGATORIO DE LA CALIDAD EN SALUD**, reglamentada por el decreto 1011 de 2006, con sus cuatro componentes de habilitación, los cuales fueron establecidos mediante la resolución 1043 de 2006, del programa de auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad, de acreditación establecida mediante la resolución 1446 de 2006 y del sistema de información para la calidad, implementada mediante la resolución 1445 de 2006.

Que la misión de la E.S.E. Carmen Emilia Ospina de Neiva, propende por prestar servicios de salud con calidad y calidez, para mejorar las condiciones de salud de los neivanos.

Que el estado de salud implica un completo bienestar físico, mental y social, entendiendo que la atención en salud requiere como premisa la condición de humana, seguida de la acción segura para la verdadera solución del problema enfermedad, es necesario fortalecer el equilibrio entre el aspecto técnico y humano de la atención.

Que conforme a estos lineamientos el ministerio de salud, determina que debe aplicarse en todo el territorio nacional en la Empresas Sociales del Estado, **LA POLÍTICA DE ATENCIÓN Y HUMANIZACIÓN COMO EJE DE LA**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

SEGURIDAD DEL PACIENTE, con el fin de mejorar la calidad de la salud y de vida de los usuarios de la entidades prestadoras de salud.

Que la E.S.E., Carmen Emilia Ospina de Neiva, debe mantener una política actualizada a los cambios generados a nivel nacional, que impliquen mejora en la prestación del servicio de salud.

Que **LA POLÍTICA DE ATENCIÓN Y HUMANIZACIÓN COMO EJE DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE**, debe adoptarse por la entidad como un modelo de atención primaria en salud, socializarla y realizar los respectivos controles a sus funcionarios con el fin de determinar su aplicabilidad y poder medir los resultados logrados.

Que las directrices a seguir deben estar regidas por lo establecido en la exposición de motivos y considerando de esta resolución, directrices que son de obligatorio cumplimiento para el personal de planta y contratista de la E.S.E.

Que en merito de lo expuesto la gerente:

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Adóptese **LA POLITICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA COMO EJE DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE**.

ARTICULO SEGUNDO: Socialícese esta resolución y el documento que contiene **LA POLITICA DE ATENCIÓN HUMANIZADA COMO EJE DE LA SEGURIDAD DEL PACIENTE**, con todos los empleados de planta y contratista de la entidad.

ARTICULO TERCERO: La presente resolución rige a partir de la fecha de su promulgación.

Notifíquese y cúmplase

Dada en Neiva a los veinte (20) días del mes marzo de 2012.

En constancia firman


DORIS JANETH GONZALEZ CLAVIJO
Gerente


DUBER ANTONIO SANCHEZ J.
Asesor Jurídico de Gerencia


Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
PBX: 870 0049 - 8706428
Neiva

Visto bueno asesor de calidad.

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
PBX: 8773188 - 8672734/35
Calle 11 No. 25-45 Barrio 7 de Agosto
PBX: 870 5623 - 8705622
Neiva

Zona Norte
Cll. 34 No. 8-30 Barrio Granjas
PBX: 8754118 - 8754273
Telefax 8759805
Oficina Principal
Neiva