



## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

**POLÍTICA: HUMANIZACIÓN**

**DI-DE-FT-07 V2**

### 1. NORMATIVA

- Resolución 1445 de 2006 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Ley 1122 de 2006, "Por la cual se hacen algunas modificaciones al Sistema General de Seguridad Social en Salud; fija como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.
- Decreto 1011 de 2006, Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud"
- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo"
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
- Ley 1438 de 2011, Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Resolución No. 123 de 2012, "Unifica y reemplaza los Manuales de Estándares de Acreditación para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Hospitalarias y para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Ambulatorias y fortalece los estándares de seguridad de pacientes, de humanización, de gestión del riesgo y la gestión en la relación docente asistencial, entre otros. Resolución 5095 de 2018 "Por la cual se adopta el "Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 3.1".
- Ley 1712 de marzo 06 de 2014 "Por medio de la cual se crea la ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones." Resolución 02082 de 2014 "Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del sistema único de acreditación en salud"
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- La Política de talento humano de la Secretaría Distrital de salud, "... tiene como objetivo central garantizar condiciones de trabajo dignas a las personas que laboran en el Sector y a la vez mejorar la calidad en la prestación de los servicios de salud
- El Plan de Desarrollo Distrital 2016 — 2020, "Bogotá Mejor para Todos" Capítulo II "Igualdad de calidad de vida.
- Decreto 1499 de 2017 Modelo Integrado de Planeación y Gestión, actualizado: MIPG.
- Decreto 519-2018, Decreto 591-2019 Modelo Integrado de Planeación y Gestión.

### 2. ALINEACIÓN CON EL DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

La política de HUMANIZACIÓN EN LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E, se articula con la misión institucional compartiendo los principios de solidaridad, transparencia, respeto e integridad, que hacen parte del esquema de sana convivencia y buen trato para brindar servicios con calidad y oportunidad a nuestros usuarios.

La política de HUMANIZACIÓN EN LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E, se articula con la Visión institucional, fundamentado en la búsqueda de estándares superiores de calidad, para optimizar y garantizar mejores condiciones de salud a nuestros usuarios.

La política de HUMANIZACIÓN EN LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E, se articula con el plan de desarrollo institucional con sus 4 objetivos estratégicos.

Objetivo 1: Mejorar las condiciones de salud de nuestros usuarios por medio de la prestación de servicios integrales de salud, enmarcados en un modelo innovador de atención en red.

Objetivo 2: Garantizar el manejo eficiente de los recursos que aporten a la implementación del modelo de atención en red.

Objetivo 3: Garantizar la sostenibilidad financiera de la subred sur.

Objetivo 4: Promover la participación y movilización comunitaria en el marco del modelo integral de atención

Dado que aporta el proceso de prestación de servicios integrales en salud, promoviendo procesos de atención humanizada, haciendo uso de los recursos físicos y personales que favorezcan la atención en salud, involucra la participación y movilización comunitaria en el marco del modelo integral de atención en salud, brindando oportunidades a los diversos grupos de participación de fortalecer sus lazos institucionales y la coherencia en la defensa de los deberes y derechos.

La política de HUMANIZACIÓN EN LA SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E, se articula con MIPG en dos de sus dimensiones: direccionamiento estratégico y planeación aportando al proceso de respuesta al análisis del contexto interno y externo, planes de acción orientados a resultado y a satisfacer las necesidades de sus grupos de valor - Gestión con Valores para Resultados aportando al proceso de promoción de espacios de participación, evaluando y generando acciones de mejora.

### 3. ENUNCIADO

La Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. se compromete a prestar servicios de salud con un enfoque centrado en el fortalecimiento de las relaciones interpersonales, los valores, respeto por la diferencia, el trabajo en equipo, el comportamiento ético y la sana convivencia, impactando positivamente en la cultura organizacional, la satisfacción de nuestros servidores públicos y la calidad del servicio al usuario, enmarcados en el modelo integrado de gestión y los principios rectores de la acreditación, promoviendo un mejoramiento continuo, confianza y responsabilidad institucional.

#### 4. OBJETIVO DE LA POLÍTICA

Consolidar en la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E. esquemas de buen trato y sana convivencia entre los grupos de valor (colaboradores –usuarios y demás partes interesadas), que permitan la proyección de los valores, el desarrollo de habilidades sociales y el fortalecimiento de los atributos de calidad que impactan en un servicio con calidez profesionalismo en beneficio de la satisfacción del servicio.

#### 5. ALCANCE DE LA POLÍTICA

La política de humanización de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur ESE, debe ser tomado como referencia, apropiación y aplicación por todos y todas los servidores públicos, y colaboradores y demás partes interesadas, que actúen en nombre de la Subred Integrada de Servicios de Salud Sur E.S.E promoviendo esquemas de buen trato y sana convivencia.

#### 6. DEFINICIONES

- **Acreditación:** Acreditación en salud es un proceso voluntario y periódico de autoevaluación interna y revisión externa de los procesos y resultados que garantizan y mejoran la calidad de la atención del cliente en una organización de salud, a través de una serie de estándares óptimos y factibles de alcanzar, previamente conocidos por las entidades evaluadas. Es realizada por personal idóneo y entrenado para tal fin, y su resultado es avalado por la entidad de acreditación autorizada para dicha función (Decreto 1011- Resolución 1445 de 2006).
- **Calidad:** Se designa con el término de calidad a aquella propiedad o al conjunto de ellas que están presentes en las personas o en las cosas y que son las que en definitiva cuentas nos permitirán apreciarlas y compararlas con respecto a las restantes que también pertenecen a su misma especie o condición
- **Calidez:** La calidez es una cualidad positiva que en sentido literal se vincula con el adjetivo cálido (que proporciona calor). Está relacionada con el afecto humano y la cordialidad en el sentido de "calor humano", y es uno de los valores personales que brinda comodidad en las relaciones sociales y abre las puertas al bienestar interior del individuo y de su entorno social
- **Cultura Organizacional:** Es una idea en el campo de los estudios de las organizaciones y de gestión que describe la psicología, las actitudes, experiencias, creencias y valores (personales y culturales) de una organización. Comunicación Efectiva: El medio por el cual la persona, emite y recibe información interactuando con otras personas, por medio de palabras habladas, escritas, gestos, miradas que denotan su afectividad, creando así una capacidad de intercambio de información
- **Derecho a la salud:** El goce del grado máximo de salud que se puede lograr es uno de los derechos fundamentales de todo ser humano (OMS, 1946). El derecho a la salud tiene dos atributos: garantía de condiciones de vida y acceso a servicios de salud;
- **Entorno saludable:** Es donde los trabajadores y jefes colaboran en un proceso de mejora continua para promover y proteger la salud, seguridad y bienestar de los trabajadores y la sustentabilidad del ambiente de trabajo. Esto proporciona a todos los miembros de la fuerza de trabajo condiciones físicas, psicológicas, sociales y organizacionales que protegen y promueven la salud y la seguridad. Así mismo, permite a los trabajadores tener cada vez mayor control sobre su propia salud, mejorarla y ser más energéticos, positivos y felices
- **Ética:** Respetar y hacer respetar los compromisos colectivos.
- **Código de Ética:** También denominado código de CONDUCTA, es el documento que compendia las disposiciones referentes para gestionar la ética en el día a día de la entidad. Está conformada por los principios, valores y directrices que en coherencia con el Código del Buen Gobierno, todo servidor de la entidad debe observar en el ejercicio de sus funciones.
- **Grupos de Interés:** Personas, Grupos o Entidades sobre las cuales la Entidad tiene influencia, o son influenciadas por ella. Es sinónimo de "Públicos internos y externos", o "Usuarios internos y externos", o "partes interesadas".
- **Humanizar:** Gestionar procesos para mejorar las competencias, realización y desarrollo personal del talento humano, con el fin de alcanzar los objetivos institucionales: brindar calidad a los servicios de salud, mejorar el bienestar de la población y aumentar el grado de satisfacción de la comunidad y los usuarios con su activa participación y trabajo intersectorial,
- **Humanización de la salud:** Considerar al ser humano en sentido global, holístico es decir, en su dimensión física, emocional, relacional, espiritual, social e intelectual. Para intervenir de manera holística se requiere recuperar la visión integral, ir en contra de la mentalidad contemporánea, predominante en algunos medios que va por el camino de la fragmentación y la super especialización.
- **Misión:** es la identidad de la institución incluyendo logros y metas.
- **Políticas:** Directrices u orientaciones por las cuales la Alta Dirección define el marco de actuación con el cual se orientará la gestión de servicio, para el cumplimiento de los fines constitucionales y misionales de la Entidad, de manera que se garantice la coherencia entre sus prácticas y propósitos.



## SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E

**POLÍTICA: HUMANIZACIÓN**

**DI-DE-FT-07 V2**

- **Profesionalismo:** Se utiliza para describir a todas aquellas prácticas, comportamientos y actitudes que se rigen por las normas preestablecidas del respeto, la mesura, la objetividad y la efectividad en la actividad que se desempeñe. El profesionalismo es la consecuencia directa de ser un profesional, un individuo que tiene una profesión particular y que la ejerce de acuerdo a las pautas socialmente establecidas para la misma.
- **Riesgo:** Es la exposición a una situación donde hay una posibilidad de sufrir un daño o de estar en peligro. Es esa vulnerabilidad o amenaza a que ocurra un evento y sus efectos sean negativos y que alguien o algo puedan verse afectados por el.
- **Sostenible:** El adjetivo sostenible refiere a algo que está en condiciones de conservarse o reproducirse por sus propias características, sin necesidad de intervención o apoyo externo. El término puede aplicarse sobre diversas cuestiones: métodos productivos, procesos económicos, etc.
- **Sana Convivencia:** La convivencia se refiere a la potencialidad que tienen las personas para "vivir con otros". Con eso se está haciendo referencia a principios fundamentales como el respeto a las ideas y sentimientos de los demás, la tolerancia frente a las diferencias, la aceptación y valoración de la diversidad, la solidaridad, entre otros.
- **Servicio humanizado:** Compromiso que adquiere el servidor público frente al usuario de poner a su disposición su máxima capacidad de entrega, en procura de resolver el problema o satisfacer la necesidad por la que acude a la institución de salud. Se concreta en la atención integral centrada en la persona y su entorno (enfoque diferencial), con atributos de calidad y calidez, que responda a sus requerimientos.
- **SIDBA:** Corresponde a las siglas del Sistema de Información Distrital de Barreras de Acceso a los Servicios de Salud.
- **SDQS:** sistema distrital de quejas y soluciones, Bogotá te escucha.
- **Trabajo digno y decente:** Los postulados del trabajo digno y decente toman en cuenta lemas fundamentales como la calidad de vida, la igualdad de género y el ciclo vital.
- **Transformación:** Es la acción y efecto de transformar (hacer cambiar de forma a algo o alguien, transmutar algo en otra cosa). El término procede del vocablo latino transformatio.
- **Trabajo En Equipo:** Es el trabajo hecho por varios individuos donde cada uno hace una parte pero todos con un objetivo común.
- **Valores:** La palabra valores viene del latín "valere" lo que significa "ser fuerte". Este vocablo alude a todos aquellos principios que le permiten a los seres humanos mediante su comportamiento realizarse como mejores personas; es decir son esas cualidades y creencias que vienen anexadas a las características de cada individuo y que ayudan al mismo a comportarse de una forma determinada.
- **Visión:** metas a corto, mediano y largo plazo de la institución, que incluye la guía para alcanzar el estado deseado.

## 7. DESARROLLO

Frente al proceso de acreditación, la humanización tiene un eje específico de desempeño que involucra la intervención objetiva en los grupos de valor (colaboradores –usuarios y demás partes interesadas), para motivar esquemas de trato digno, respeto por la diferencia, privacidad, dignidad, manejo integral del dolor, apoyo emocional, atención con tecnología accesible, oportunidad de servicio, cultura, escucha activa, educación al usuario y mirada sistémica; Los cuales fortalecen los atributos de calidad orientados al proceso de atención en salud con enfoque humanizado.

En el proceso del modelo integrado de planeación y gestión MIPG, se involucra el proceso de humanización en el análisis del contexto interno y externo con participación activa en los grupos de valor, generando planes de acción que den respuesta a sus necesidades y expectativas, promoviendo estrategias que fortalezcan los valores y buenas prácticas de trato humano y digno.

## 8. NIVELES DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

Primera línea de defensa: conformada por los Líderes de proceso y sus equipos (En general servidores públicos en todos los niveles de la organización). La gestión operacional se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, ejecutar procedimientos de riesgo y el control sobre una base del día a día. La gestión operacional identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos. Ejerce el ejercicio de auto control por parte de los coordinadores quienes son los encargados de desplegar la información que desde la alta gerencia se define para la aplicación de un modelo de humanización en salud.

Segunda Línea: conformada por la media y alta gerencia, aseguran que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª Línea de Defensa, sean apropiados y funcionen correctamente, supervisan la implementación de prácticas de gestión de riesgo eficaces. Consolidan y analizan información sobre temas clave para la entidad, base para la toma de decisiones y de las acciones preventivas necesarias para evitar materializaciones de riesgos. En este caso se conforma por la oficina de desarrollo institucional quien realiza el proceso de autoevaluación y es la encargada de asegurar que la primera línea está diseñada y que opere de manera efectiva y se ejerzan los controles correspondientes.

Tercera línea: conformada por la oficina de control interno y calidad quienes realizan la función de la auditoría interna, a través de un enfoque basado en el riesgo, proporcionará aseguramiento objetivo e independiente sobre la eficacia de gobierno, gestión de riesgos y control interno a la alta dirección de la entidad, incluidas las maneras en que funciona la primera y segunda línea de defensa. Son los responsables de generar los mecanismos de evaluación independiente, control y auditoría interna de los planes de acción de humanización, para verificar su cumplimiento y oportunidades de mejora.

### 9. INDICADORES

OBJETIVO QUE SE DESEA ALCANZAR CON EL CUMPLIMIENTO DE LA POLÍTICA	METAS PARA DAR CUMPLIMIENTO AL OBJETIVO ESPECÍFICO DE LA POLÍTICA	INDICADOR DE EVALUACIÓN		
		NOMBRE DEL INDICADOR	FÓRMULA	PERIODICIDAD DE MEDICIÓN
Desarrollar estrategias que permitan transformar la cultura organizacional hacia un enfoque de buen trato y sana convivencia	Cobertura de sensibilización del 80% de los colaboradores de la institución.	Estrategias Humanización realizadas	No de personas socializadas / el 80% de los colaboradores de la institución.	Trimestral
Promover actividades de esparcimiento que favorezcan la calidad de vida de los colaboradores en su entorno laboral	Lograr el cubrimiento del 80% en el cumplimiento de las actividades definidas para mejorar la calidad de vida de los colaboradores	Actividades de esparcimiento	# Personas que participan en actividades / 80% del personal de la entidad	Trimestral
Realizar procesos de capacitación cliente interno y externo (formas de participación) orientados a generar espacios de aprendizaje y competencias que favorezcan la adecuada prestación de los servicios	Lograr el cubrimiento del 80% en el cumplimiento de las actividades definidas.	Capacitaciones cliente interno y externo	# Personas que participan en capacitaciones / 80% del personal de la entidad	Trimestral
Realizar intervenciones individuales y colectivas a los colaboradores de acuerdo a los requerimientos generados por líderes de proceso, PQRS o conflictos internos.	Intervenir el 70% de los requerimientos generados y direccionados al área de humanización.	Número de intervenciones realizadas frente a los PQRS que se presentan mensualmente	# Remisiones atendidas / No remisiones direccionadas al área de humanización.	Trimestral

### 10. PUNTO DE CONTROL

Seguimiento mensual a intervención PQRS, teniendo la Humanización como un componente en el mejoramiento de comportamientos. Plan de acción de humanización monitoreado trimestralmente para verificar el cumplimiento de las metas y de los objetivos.

### 11. RESPONSABLE

Profesionales Universitarios de Humanización.



**SUBRED INTEGRADA DE SERVICIOS DE SALUD SUR E.S.E**

**POLÍTICA: HUMANIZACIÓN**

**DI-DE-FT-07 V2**

**12. CONTROL DE CAMBIOS**

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
2	02/09/2019	Actualización de acuerdo los criterios de Acreditación y MIPG coherentes con los objetivos y metas institucionales.

ELABORADO POR	REVISADO POR	CONVALIDADO	APROBADO
Nombre: Derly Ximena Mesa Oliveros Alejandra Cortes Cepeda	Nombre: Jhon Jairo Vásquez	Nombre: Gloria Libia Polanía Aguilón	Nombre: Gloria Libia Polanía Aguilón
Cargo: Profesionales Universitarios	Cargo: Referente Direccionamiento Estratégico	Cargo: Jefe de oficina de desarrollo institucional	Cargo: Gerente de la Subred Sur (E)
Fecha: 02/09/2019	Fecha: 07/10/2019	Fecha: 07/10/2019	Fecha: 07/10/2019
Firma:	Firma:	Firma:	Firma: