



**RESOLUCIÓN No. 085 de 2017**  
**15 de Marzo de 2017**

**"POR LA CUAL SE APRUEBA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS EN LA ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDELA METROPOLITANA DE SOLEDAD"**

EL GERENTE DE LA ESE HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDELA METROPOLITANA DE SOLEDAD, en uso de sus atribuciones constitucionales y legales y

**CONSIDERANDO:**

Que al Ministerio de Salud le corresponde expedir las normas técnicas y administrativas de obligatorio cumplimiento para las Entidades Promotoras de Salud, las Instituciones Prestadoras de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y para las Direcciones Seccionales, distritales y locales de Salud.

Que el 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", establece en el Título V, el Sistema Único de Acreditación para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud.

Que la Resolución No. 123 de 2012, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, modifica el artículo 2 de la resolución 1445 de 2006, adopta el Manual de estándares de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario, el cual establece en el Grupo de Direccionamiento, estándar 79 código DIR 5, "La política de atención humanizada y el respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad es promovida, desplegada y evaluada por la alta dirección en todos los colaboradores de la organización, independientemente del tipo de vinculación. Se toman correctivos frente a las desviaciones encontradas."

En mérito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Apruébese la siguiente POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS: "La Gerencia y los colaboradores del HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL se comprometen a brindar un trato humanizado en la prestación de Servicios de salud, con atención cortés, oportuna, personalizada, integral, segura, cálida y eficiente, mediante la práctica y divulgación de valores y principios éticos, ofreciendo información clara, precisa y transparente."



**ARTÍCULO SEGUNDO:** Son OBJETIVOS DE LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS:

1. Conformar un equipo humanizado
2. Lograr una Comunicación asertiva y efectiva con el paciente y su familia
3. Dar un trato personalizado al paciente
4. Velar por el respeto de los Derechos y deberes del paciente
5. Brindar una atención cálida que responda a las dimensiones físicas, emocionales, sociales y espirituales de la persona.

**ARTÍCULO TERCERO:** Diseñar estrategias que promuevan y desplieguen la atención humanizada y el respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad en todos los colaboradores de la organización; contando con el apoyo desde el direccionamiento estratégico y la gerencia, el comité de ética, la gerencia del talento humano y atención al usuario.

**ARTÍCULO CUARTO:** Socialícese la POLITICA DE HUMANIZACION DE LOS SERVICIOS de la ESE Hospital Materno Infantil Ciudadela Metropolitana de Soledad, a través de todos los medios de información disponibles.

**ARTÍCULO QUINTO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición.

**COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Soledad, el 15 de marzo del 2017

  
**CLAUDIA ARENAS TORRES**  
Gerente

Proyectó: Kelly Angulo  
Revisó: Leyveth Albor