



Hospital Departamental
Psiquiátrico Universitario
Del Valle E.S.E.



Página 1 de 8

G-02

RESOLUCIÓN No. 284
(4 de junio de 2020)

**"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL
HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E., SE
CONFORMA EL COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SE DICTAN OTRAS
DISPOSICIONES"**

La Gerente del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E. en uso de sus atribuciones legales, y

CONSIDERANDO

Que el Decreto 1011 del 2006, expedido por el Ministerio de Protección Social, estableció el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, y en su artículo cuarto definió como uno de sus componentes al "Sistema Único de Acreditación", el cual promueve desde los estándares de Direccionamiento la definición de la política de atención humanizada y el respeto hacia el paciente, su privacidad y dignidad y desde los estándares asistenciales la declaración de los derechos y deberes de los pacientes incorporados desde el direccionamiento estratégico de la organización.

Que la Ley 1616 de 2013, garantiza el ejercicio pleno del Derecho a la Salud Mental a la población colombiana, priorizando a los niños, las niñas y adolescentes, mediante la promoción de la salud y la prevención del trastorno mental, la Atención Integral e Integrada en Salud Mental en el ámbito del Sistema General de Seguridad Social en Salud, de conformidad con lo preceptuado en el artículo 49 de la Constitución y con fundamento en el enfoque promocional de Calidad de vida y la estrategia y principios de la Atención Primaria en Salud.

Que la Resolución 13437 de 1991 estableció el marco legal para la constitución del Comité de Ética Hospitalaria, adoptó el Decálogo de los Derechos de los Pacientes, avaló como postulados básicos para propender la humanización en la atención de los pacientes y buscó garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público de salud.

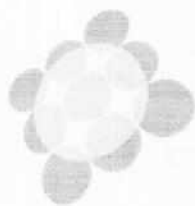
Que el Decreto 903 de 2014 dictó las disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud, estableció como uno de sus ejes la existencia de políticas y programas dirigidos a la humanización de la atención teniendo en cuenta la dignidad del ser humano.

Que en la Resolución 2082 de 2014 "Por la cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en Salud", estableció en su artículo 2° Ejes trazadores en el Sistema Único de Acreditación en Salud. Los procesos del Sistema Único de Acreditación en Salud se fundamentarán en los

NIT. 890.304.155-8

Calle 5 N° 80-00 / PBX: 3223232 / Santiago de Cali, Colombia
ventanillaunica@psiquiatricocali.gov.co / www.psiquiatricocali.gov.co
Salud Mental para todos con Calidad y Eficiencia

[Handwritten signature]



Hospital Departamental
Psiquiátrico Universitario
Del Valle E.S.E.



Página 2 de 8

G-02

RESOLUCIÓN No. 284
(4 de junio de 2020)

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E., SE CONFORMA EL COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

siguientes ejes trazadores: Humanización de la atención, Gestión Clínica Excelente y Segura, Gestión de Tecnología, Gestión del Riesgo.

Que la Resolución 3100 de 2019 definió los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y adoptó el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social dentro del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud estableció como principio orientador la humanización y en el objetivo específico No. 1: promover ajustes normativos en materia de calidad que impulsen la humanización, la seguridad, la coordinación y la transparencia que promuevan la recuperación de la confianza y legitimidad en el Sistema de Salud y en general impartió directrices tendientes a la implementación de un modelo estándar de humanización en los servicios de salud, articulado en el sistema único de habilitación y el sistema único de acreditación.

Que la Resolución 8430 de 1993 estableció el conjunto de normas técnicas, científicas y administrativas para la investigación en salud.

Que la Resolución 2626 de 2019 adoptó el Modelo de Acción Integral Territorial – MAITE, modificó la Política de Atención Integral en Salud — PAIS, y se convirtió en el nuevo norte conceptual para la transformación operativa de la organización y prestación de los servicios de salud en Colombia.

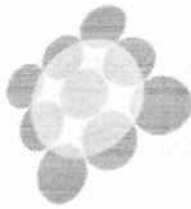
Que mediante Resolución 261 del 22 de mayo de 2020 se actualizó la conformación del Comité de Ética Hospitalaria del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E. y se dictaron otras disposiciones.

Que por medio de la Resolución 851 del 4 de octubre de 2017 se adoptó la Política de Humanización de la atención en el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E.

Que humanizar es un compromiso ético, asociado a los valores individuales y organizaciones, que nos permitan la sana convivencia con nuestros semejantes, en el entendido de que todos somos seres humanos y por ello la dignidad humana no tiene diferencias por condición o situación, en este contexto el Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E. facilita el desarrollo del talento humano

NIT. 890.304.155-8

Calle 5 N° 80-00 / PBX: 3223232 / Santiago de Cali, Colombia
ventanillaunica@psiquiatricocali.gov.co / www.psiquiatricocali.gov.co
Salud Mental para todos con Calidad y Eficiencia



Hospital Departamental
Psiquiátrico Universitario
Del Valle E.S.E.



Página 3 de 8

G-02

RESOLUCIÓN No. 284
(4 de junio de 2020)

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E., SE CONFORMA EL COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

en cumplimiento a las prácticas humanizantes asociadas a la atención de los pacientes, familia y comunidad, el convivir entre colaboradores y todas las partes interesadas, por todo lo anterior se ha diseñado la política y programa de humanización de atención en salud desde la perspectiva del usuario, familia y comunidad y desde la perspectiva del colaborador, dicho programa cuenta con tres enfoques que se aproximan cada vez más al pensamiento basado en riesgos de la organización.

Que mediante Resolución 2063 de 2017 el Ministerio de Salud adoptó la Política de Participación Social en Salud, PPSS, cuyo objetivo es planificar y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud (PAIS- MIAS).

Que en mérito de lo expuesto

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adoptar la política de humanización de la atención del Hospital Departamental Psiquiátrico del Valle E.S.E. de conformidad con lo expuesto en la parte motiva de la presente Resolución, así:

POLITICA: Todo el personal del hospital se compromete a:

Brindar atención humanizada al paciente y su familia, funcionarios y en general a toda la comunidad hospitalaria, identificando las necesidades, mejorando continuamente la comunicación y diálogo, el Ambiente seguro y sano, la gestión del Cuidado y del Riesgo Integral.

OBJETIVO GENERAL

Promover la cultura de humanización con la promoción de la empatía y la compasión, a través del cumplimiento de valores institucionales y el fortalecimiento de prácticas humanizantes, para lograr la

NIT. 890.304.155-8

Calle 5 N° 80-00 / PBX: 3223232 / Santiago de Cali, Colombia
ventanillaunica@psiquiatricocali.gov.co / www.psiquiatricocali.gov.co
Salud Mental para todos con Calidad y Eficiencia

[Handwritten signature]



Hospital Departamental
Psiquiátrico Universitario
Del Valle E.S.E.



Página 4 de 8

G-02

RESOLUCIÓN No. 284
(4 de junio de 2020)

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E., SE CONFORMA EL COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

satisfacción de las necesidades y expectativas de funcionarios, usuarios, familia y en general a toda la comunidad hospitalaria.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecer la relación empática con el usuario y su familia durante todos los momentos de verdad en la atención a través de los derechos y deberes.
2. Aplicar las prácticas humanizantes basadas en los valores y principios Organizacionales durante la ruta de atención del paciente, que permitan mejorar la satisfacción del cliente.
3. Brindar educación y capacitación a funcionarios, usuarios, familia, personal en entrenamiento y en general a toda la comunidad hospitalaria, en temas relacionados a la humanización de la atención, para gestionar el conocimiento.
4. Proporcionar un ambiente laboral sano y seguro, que permita el desarrollo integral del ser humano.

ALCANCE

La presente Política de Humanización en la atención aplica a los usuarios y su familia, los funcionarios, estudiantes en práctica formativa, contratistas, subcontratistas y proveedores, así como a todos los procesos del Hospital Departamental Psiquiátrico Universitario del Valle E.S.E., independiente de su forma de contratación y que desarrollen actividades para el desempeño de sus funciones o labores encomendadas que aporten a la gestión del Hospital para la prestación de los servicios de salud mental integral.

ESTRATEGIAS

Para la implementación de la política de humanización en la atención se ha definido el programa de humanización de la atención que contiene las siguientes estrategias transversales:

- **Comunicar y favorecer el diálogo:** Como mecanismo de resolución de conflictos y aceptación mutua.

CM

NIT. 890.304.155-8

Calle 5 N° 80-00 / PBX: 3223232 / Santiago de Cali, Colombia
ventanillaunica@psiquiatricocali.gov.co / www.psiquiatricocali.gov.co
Salud Mental para todos con Calidad y Eficiencia

71



G-02

RESOLUCIÓN No. 284
(4 de junio de 2020)

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E., SE CONFORMA EL COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

- **Garantizar Ambiente seguro y sano:** Para la salud y confort de pacientes, familias, funcionarios y comunidad hospitalaria.
- **Gestionar la educación y el cuidado:** Como el ejercicio co-responsable de cuidarse y utilizar adecuadamente los recursos y la sana interacción con el entorno.

Las demás estrategias específicas se describen dentro del programa de humanización de la atención.

ARTÍCULO SEGUNDO: REVISIÓN, ACTUALIZACIÓN Y DIVULGACIÓN. La presente política será revisada y actualizada si lo requiere, su publicación, despliegue e implementación se realizará una vez sea aprobada por la gerencia a través de canales internos y externos de comunicación con los que cuenta la institución, en la actividad de inducción y reinducción incluyendo terceros, a través del comité de ética hospitalaria y el grupo dinamizador de humanización.

ARTÍCULO TERCERO: COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN. En respuesta a las dos perspectivas de la política de humanización de la atención, se conforma el COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN, está integrado por:

- Gerente.
- Subgerente Científico.
- Referente del programa de humanización.
- Líderes asistenciales.
- Líder de Talento Humano.
- Líder de Servicios Administrativos.
- Enfermera Coordinadora de SGSST.
- Profesional Universitario de Calidad.
- Responsable del proceso de SIAU.
- Representantes de equipos primarios asistenciales (Hospitalización, urgencias-C. Ext, Hospital Día – CAD).
- Profesional Universitario de Comunicaciones.

NIT. 890.304.155-8

Calle 5 N° 80-00 / PBX: 3223232 / Santiago de Cali, Colombia
ventanillaunica@psiquiatricocali.gov.co / www.psiquiatricocali.gov.co
Salud Mental para todos con Calidad y Eficiencia

Handwritten signature and initials.



G-02

RESOLUCIÓN No. 284
(4 de junio de 2020)

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E., SE CONFORMA EL COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

Este comité se reunirá de forma mensual para proyectar, el programa de humanización de la atención, apoyar la ejecución del plan de trabajo del programa, para revisión y seguimiento al plan de actividades, los resultados de las auditorías y monitoreo de indicadores. El consolidado de lo anterior será llevado trimestralmente al Comité de Ética Hospitalaria y al equipo de mejoramiento institucional

PARÁGRAFO: Se determina como referente de la política y el Programa de Humanización al Enfermero Coordinador Asistencial quien será el secretario del COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN.

ARTÍCULO CUARTO: FUNCIONES DEL COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN. Serán funciones del comité:

- Definir las estrategias organizacionales que garanticen la operación efectiva del comité, el plan de trabajo, responsables, seguimiento a indicadores y recursos.
- Establecer la terminología / taxonomía que se va a utilizar en la institución en relación con la humanización de la atención teniendo en cuenta los lineamientos de la política.
- Definir las herramientas que se utilizarán para el reporte, análisis, gestión y seguimiento de los casos asociados a humanización de la atención.
- Definir, aplicar y monitorizar las prácticas humanizantes durante las rutas de atención.
- Generar informes en relación con el programa de humanización de la atención, cuadro de mando de indicadores de cumplimiento y resultado, así como encuestas y aplicación de otros instrumentos.
- Diseñar, desarrollar y realiza seguimiento a las capacitaciones encaminadas a la gestión del conocimiento de la humanización de la atención.
- Identificar las áreas de intervención prioritarias en lo relacionado con humanización de la atención
- Apoyar la documentación relacionada con la humanización de la atención.
- Realizar campañas permanentes para la sensibilización de la cultura de humanización.
- Diseñar estrategias de información comunicación y educación IEC para la sensibilización y socialización del programa de humanización.
- Diseñar e implementar estrategias orientadas a involucrar el paciente, la familia y toda la comunidad hospitalaria en la humanización de la atención.

NIT. 890.304.155-8

Calle 5 N° 80-00 / PBX: 3223232 / Santiago de Cali, Colombia
ventanillaunica@psiquiatricocali.gov.co / www.psiquiatricocali.gov.co
Salud Mental para todos con Calidad y Eficiencia

21



G-02

RESOLUCIÓN No. 284
(4 de junio de 2020)

“POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E., SE CONFORMA EL COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

ARTÍCULO QUINTO: Se adoptan los derechos de las personas en el ámbito de la Salud Mental establecidos en la Ley 1616 de 2013.

Según lo establecido en el artículo 6° de la ley 1616 de 2013 o ley de salud mental, son derechos de las personas en el ámbito de la Salud Mental:

- Derecho a recibir atención integral e integrada y humanizada por el equipo humano y los servicios especializados en salud mental.
- Derecho a recibir información clara, oportuna, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud, diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo el propósito, método, duración probable y los beneficios que se esperan, así como sus riesgos y las secuelas, de los hechos o situaciones causantes de su deterioro y de las circunstancias relacionadas con su seguridad social.
- Derecho a recibir la atención especializada e interdisciplinaria y los tratamientos con la mejor evidencia científica de acuerdo con los avances científicos en salud mental.
- Derecho a que las intervenciones sean las menos restrictivas de las libertades individuales de acuerdo a la ley vigente.
- Derecho a tener un proceso psicoterapéutico, con los tiempos y sesiones necesarias para asegurar un trato digno para obtener resultados en términos de cambio, bienestar y calidad de vida.
- Derecho a recibir psicoeducación a nivel individual y familiar sobre su trastorno mental y las formas de autocuidado.
- Derecho a recibir incapacidad laboral, en los términos y condiciones dispuestas por el profesional de la salud tratante, garantizando la recuperación en la salud de la persona.
- Derecho a ejercer sus derechos civiles y en caso de incapacidad que su incapacidad para ejercer estos derechos sea determinada por un juez de conformidad con la ley 1306 de 2009 y demás legislación vigente.
- Derecho a no ser discriminado o estigmatizado, por su condición de persona sujeto de atención en salud mental.
- Derecho a recibir o rechazar ayuda espiritual o religiosa de acuerdo con sus creencias.
- Derecho a acceder y mantener el vínculo con el sistema educativo y el empleo, y no ser excluido por causa de su trastorno mental.
- Derecho a recibir el medicamento que requiere siempre con fines terapéuticos o diagnósticos.

NIT. 890.304.155-8

Calle 5 N° 80-00 / PBX: 3223232 / Santiago de Cali, Colombia
ventanillaunica@psiquiatricocali.gov.co / www.psiquiatricocali.gov.co
Salud Mental para todos con Calidad y Eficiencia

Handwritten signature and initials.



Hospital Departamental
Psiquiátrico Universitario
Del Valle E.S.E.



Página 8 de 8

G-02

RESOLUCIÓN No. 284
(4 de junio de 2020)

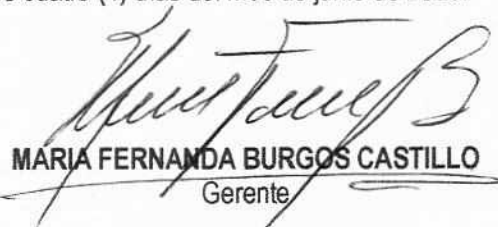
“POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E., SE CONFORMA EL COMITÉ DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN Y SE DICTAN OTRAS DISPOSICIONES”

- Derecho a exigir que sea tenido en cuenta el consentimiento informado para recibir el tratamiento.
- Derecho a no ser sometido a ensayos clínicos ni tratamientos experimentales sin su consentimiento informado.
- Derecho a la confidencialidad de la información relacionada con su proceso de atención y respetar la intimidad de otros pacientes.
- Derecho al reintegro a su familia y comunidad.

ARTÍCULO SEXTO. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias, especialmente la Resolución 851 de 2017.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dado en Santiago de Cali, a los cuatro (4) días del mes de junio de 2020.


MARIA FERNANDA BURGOS CASTILLO
Gerente

Revisó: Carlos Alberto Burgos Ramirez. Oficina Asesora Jurídica
David Ernesto Martinez Pérez. Subgerente Científico
Samira Días Possú. Líder Programa Hospitalización
Luis Hernando Escobar Mosquera. Líder Programa Servicios Ambulatorios
Maria Berenice Trujillo Rivera. Líder Programa Intervención Social y Comunitaria
Adriana Lisbeth Sandoval Millán. Líder Gestión de Talento Humano
Marta Cecilia Valdez. Asesora Control Interno
Proyectó: Shirley Chilatra Osorio. Coordinadora Asistencial

NIT. 890.304.155-8

Calle 5 N° 80-00 / PBX: 3223232 / Santiago de Cali, Colombia
ventanillaunica@psiquiatricocali.gov.co / www.psiquiatricocali.gov.co
Salud Mental para todos con Calidad y Eficiencia