

G-02

RESOLUCIÓN No.358
(4 de agosto de 2023)

**"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL
HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."**

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

CONSIDERANDO

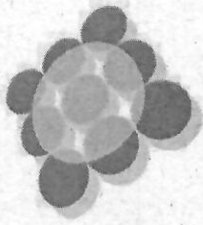
Que el Decreto 780 de 2016. Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social, en sus artículos 2.7.1.1.1 Relacionadas con los convenios docencia servicio y el capítulo 1 disposiciones generales para el ejercicio y el desempeño del talento humano. Adicionalmente en la parte 10 capítulo 1 participación en salud, antes decreto 1757 de 1994 Por el cual se establecen modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.

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 Dirección 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.



G-02

**RESOLUCIÓN No.358
(4 de agosto de 2023)**

**"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL
HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."**

Que en la Resolución 5095 de 2018. Ministerio de Salud y Protección Social Adopta el "Manual de Acreditación en Salud. Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1.

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. Para el servicio de hospitalización en salud mental, en el estándar de procesos prioritarios se requiere que esta política está basada en el respeto por los derechos y la dignidad humana, priorizando la autonomía personal y el libre desarrollo de la personalidad.

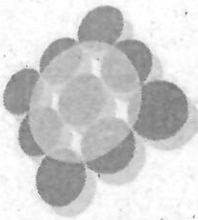
Que el Ministerio de Salud y Protección Social dentro del Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud estableció como principio orientador la humanización y en el objetivo específico No. 1: promover ajustes normativos en materia de calidad que impulsen la humanización, la seguridad, la coordinación 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 por medio de la Resolución 284 del 4 de junio de 2020 se actualizó 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 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,



G-02

RESOLUCIÓN No.358
(4 de agosto de 2023)

**"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL
HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."**

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 en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO. Actualizar 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 del presente acto administrativo, así:

POLITICA: Nuestro compromiso institucional:

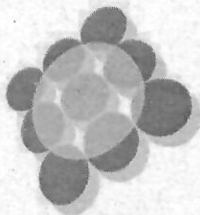
Brindamos cuidado centrado en la persona, familia, sociedad y comunidad hospitalaria identificando las necesidades y expectativas que garantice la mejor experiencia de servicio, mediante la educación y comunicación en un ambiente seguro y sano.

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

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Fortalecer la experiencia de servicio para 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 a funcionarios, usuarios, familia, personal en entrenamiento y a la sociedad, en temas relacionados a la humanización de la atención, para gestionar el conocimiento.



G-02

RESOLUCIÓN No.358
(4 de agosto de 2023)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

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, familia, sociedad, docentes, estudiantes, personal en formación y comunidad hospitalaria, 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

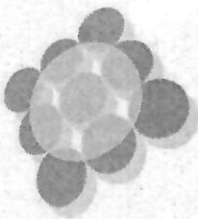
Para la implementación de la política de humanización en la atención se ha definido el programa de humanización de la atención que contiene las siguientes estrategias transversales:

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

DERECHOS Y DEBERES DE LOS NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES HOSPITALIZADOS EN EL HDPUV E.S.E.

Se adoptan los deberes y derechos de los niños, niñas y adolescentes hospitalizados en el HDPUV, adaptados de los referentes nacionales e internacionales.



G-02

RESOLUCIÓN No.358
(4 de agosto de 2023)

**"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL
HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."**

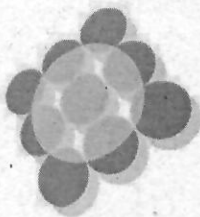
El HDPUV cuenta con los derechos y deberes del paciente, socializado con la estrategia CER-CIR y se garantiza para la población infantil los derechos y deberes de los niños, niñas y adolescentes, los siguientes derechos y deberes:

DERECHOS

1. Derecho a estar acompañado por sus padres o acudiente durante la permanencia en el hospital
2. Derecho a ser hospitalizado en un ambiente compartido para la población infantil
3. Derecho al juego y al cuidado lúdico de acuerdo con el curso de vida.
4. Derecho a recibir cuidado interdisciplinar por personal competente
5. Derecho a conocer su enfermedad, pronóstico y tratamiento
6. Derecho a ser escuchado, que se le resuelvan las dudas, teniendo en cuenta los diferentes idiomas y lenguas
7. Derecho a recibir las recomendaciones para continuar su proceso educativo durante la hospitalización
8. Derecho ser hospitalizados durante el menor tiempo posible y solo si el cuidado que requieren no puede ser dado ambulatoriamente.
9. Derecho a la confidencialidad y respeto de su privacidad
10. Derecho a ser protegidos contra toda forma de maltrato
11. Derecho a cubrir las necesidades, expectativas y riesgos de los niños hospitalizados

DEBERES

- Debo cuidar de mi salud
- Debo decir siempre la verdad y cumplo mis compromisos.
- Debo cuidar y hacer uso racional de los implementos e instalaciones que me suministra la institución.
- Debo informar los datos solicitados por el personal de forma clara y honesta.
- Debo asistir y participar a todas las sesiones terapéuticas.
- Debo tomar los medicamentos y seguir el tratamiento según las indicaciones médicas.
- Debo respetar al personal de salud, los compañeros, las instalaciones y normas de la institución.
- Debo manifestar mis necesidades e inquietudes según el conducto regular.
- Debo respetarme a mí mismo, mi cuerpo, mi pensamiento y mis sentimientos.



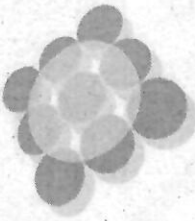
G-02

RESOLUCIÓN No.358
(4 de agosto de 2023)

**"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL
HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."**

Los padres y cuidadores deben respetar las siguientes normas del Hospital para la permanencia en las instalaciones.

- Cumplir con el acompañamiento y cuidado permanente del niño, niña y adolescente.
- Cumplir con el horario de visita establecido.
- Reportar las pertenencias que ingresa al servicio.
- Un solo familiar por paciente.
- Mantener barandas de la cama elevadas para evitar accidentes.
- Solo puede ingresar alimentos seguros, que fomenten la buena alimentación a los niños, niñas y adolescentes. El HDPUV, le brinda al niño, niña y adolescente su requerimiento nutricional.
- Al ingresar al servicio lavarse las manos, cuando reciba alimentos, cuando vaya al baño, al realizar actividades directas con el paciente y al salir del servicio.
- Mantener un ambiente agradable. Limpio y organizado de la unidad del menor.
- No fumar en el hospital.
- Cuidar de la infraestructura y mobiliario hospitalario.
- Hablar con tono de voz baja evitando ruidos.
- No entregar al paciente elementos que puedan ser potencialmente peligrosos como: botella de vidrio, correas, cordones, cortaúñas o tijeras y sustancias psicoactivas,
- Solicite la información clínica del paciente al equipo tratante.
- Este atento de las necesidades del paciente.
- Realizar cuidado específicamente a su paciente.
- Prohibido grabar, tomar fotos dentro de las instituciones hospitalarias.
- Comunique al equipo de enfermería los cambios observados en el paciente.
- Evite tocar los equipos médicos, cables, tubos, palancas, enchufes estos SOLO deben ser manejados por el personal que lo atienden.
- Evitar el uso de celular durante las sesiones especiales o terapéuticas, para fortalecer el tratamiento, la relación y el vínculo.



G-02

RESOLUCIÓN No.358
(4 de agosto de 2023)

"POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL PSIQUIÁTRICO UNIVERSITARIO DEL VALLE E.S.E."

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 de Educación en Salud (GES).

ARTÍCULO TERCERO.- VIGENCIA: La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias, especialmente la Resolución 284 del 4 de junio de 2020.

Dado en Santiago de Cali, a los cuatro (4) días del mes de agosto de dos mil veintitrés (2023).

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE


MARIA FERNANDA BURGOS CASTILLO
Gerente

Revisó: Magali Ramos Calderon. Oficina Asesora Jurídica
David Ernesto Martínez Pérez. Subgerente Científico
Adriana Lisbeth Sandoval Millán. Subgerente Administrativa y Financiera (E)
Homero Rosero Montoya. Profesional Universitario Calidad

Proyectó: Diana Isabel López M. Enfermera