

RESOLUCIÓN 004 DE 2025

POR LA CUAL SE DICTA Y ADOPTA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN EN ATENCIÓN EN SALUD EN LA EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD

EL GERENTE DE LA EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD, en uso de sus atribuciones legales, y en concordancia con la normatividad vigente en materia de humanización en salud, en especial lo dispuesto en la Resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud y Protección Social, y CONSIDERANDO:

PRIMERO: Que el artículo 48 de la Constitución Política de Colombia establece que la seguridad social es un servicio público de carácter obligatorio, que se prestará bajo la dirección, coordinación y control del Estado, con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.

SEGUNDO: Que la Ley 100 de 1993 en su artículo 160 establece los derechos de los pacientes, como parte fundamental del sistema de salud y base para el desarrollo de acciones de humanización.

TERCERO: Que la Resolución 13437 de 1991 adoptó los postulados básicos para la humanización de la atención en salud y el mejoramiento de la calidad en las instituciones prestadoras de servicios, tanto públicas como privadas.

CUARTO: 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, define dentro de sus componentes el Sistema Único de Acreditación, el cual contempla la necesidad de contar con una política institucional respecto a los derechos y deberes de los pacientes, alineada con el direccionamiento estratégico.

QUINTO: Que el Manual de Estándares de Acreditación para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, vigente mediante la Resolución 123 de 2012, basa su estructura en un enfoque centrado en el usuario, su familia, el mejoramiento continuo de la calidad y la gestión del riesgo.

SEXTO: Que el estándar AsPL11 del mencionado manual establece las condiciones específicas que deben cumplir las instituciones en cuanto a la formulación, implementación y evaluación de políticas relacionadas con la atención centrada en el usuario, la humanización, el respeto y la participación activa del paciente.

SÉPTIMO: Que la EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD, en concordancia con los lineamientos generales establecidos a nivel nacional para la humanización en salud, y reconociendo la importancia de brindar una atención centrada en la dignidad humana, adopta mediante la Resolución 004 de 2025 la presente Política de Humanización como un compromiso institucional propio, orientado a fortalecer la calidad del servicio y el respeto por los derechos de los usuarios, sus familias y el talento humano en salud.

RESUELVE:

ADOPTAR la siguiente Política Institucional de Humanización en la Atención en Salud para la EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD.

I. CONSIDERACIONES GENERALES

ARTÍCULO 1. OBJETO: Establecer las directrices institucionales para la implementación de la humanización en la atención ambulatoria, con el fin de garantizar una atención integral, respetuosa y digna para todos los usuarios de EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD.

ARTÍCULO 2. ÁMBITO DE APLICACIÓN: Esta política es aplicable a todos los servicios ambulatorios prestados por EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD, incluyendo consultas médicas, procedimientos ambulatorios programados y servicios de apoyo diagnóstico, brindados en un entorno extrahospitalario, centrado en la atención integral y humanizada del usuario.

ARTÍCULO 3. FUNDAMENTO LEGAL: La presente política se fundamenta en la resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud y Protección Social que establece los lineamientos para la humanización de la atención en salud en Colombia.

II. PRINCIPIOS RECTORES

ARTÍCULO 4. DIGNIDAD Y RESPETO: Garantizar que todos los usuarios reciban una atención basada en el respeto a su dignidad humana, sin discriminación alguna por motivos de raza, género, orientación sexual, religión, discapacidad u otra condición.

ARTÍCULO 5. ATENCIÓN CENTRADA EN LA PERSONA: Promover una atención que considere las necesidades, expectativas y preferencias de cada usuario, involucrándolo activamente en las decisiones relacionadas con su salud.

ARTÍCULO 6. EQUIDAD: Asegurar que todos los usuarios tengan acceso a los mismos estándares de calidad en la atención, independientemente de su situación socioeconómica, cultural o geográfica.

ARTÍCULO 7. PARTICIPACIÓN ACTIVA: Fomentar la participación de los usuarios y sus familias en la planificación, ejecución y evaluación de los servicios de salud, reconociendo su rol como actores fundamentales en el proceso de atención.

ARTÍCULO 8. CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD: Proteger la información personal y médica de los usuarios, garantizando su derecho a la privacidad en todos los aspectos

relacionados con su atención.

III. ESTRATEGIAS Y ACCIONES

ARTÍCULO 9. CAPACITACIÓN DEL TALENTO HUMANO: Implementar programas de formación continua en humanización para todo el personal de EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD, con el fin de sensibilizarlos y capacitarlos en prácticas de atención respetuosa y centrada en la persona.

ARTÍCULO 10. PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS: Desarrollar y actualizar protocolos y procedimientos que incorporen los principios de la humanización, asegurando su aplicación en todas las actividades relacionadas con la atención ambulatoria.

ARTÍCULO 11. ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN: Establecer mecanismos efectivos para la participación de los usuarios y sus familias, tales como encuestas de satisfacción y asociación de usuarios, que permitan recoger sus opiniones y sugerencias.

ARTÍCULO 12. EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA: Implementar un sistema de evaluación continua de la calidad de la atención humanizada, utilizando como instrumento principal las encuestas de satisfacción del usuario. Estas encuestas permitirán identificar fortalezas, oportunidades de mejora y medir el cumplimiento de los principios de humanización. Los resultados serán analizados periódicamente para definir e implementar acciones correctivas y de mejora continua en los servicios ambulatorios prestados por EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD.

IV. RESPONSABLES

ARTÍCULO 13. GESTIÓN DE LA HUMANIZACIÓN: La implementación, seguimiento y mejora de las acciones de humanización en EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS

DE SALUD EMCOSALUD, será responsabilidad de todo el personal asistencial y administrativo, como parte integral de su labor diaria. El área de Atención al Usuario liderará, vigilará y gestionará el proceso de humanización, apoyándose principalmente en los resultados de las encuestas de satisfacción del usuario. Esta área será también la encargada de coordinar las acciones de mejora, incluyendo procesos de capacitación continúa dirigidos al personal, con el fin de fortalecer una cultura de atención centrada en el respeto, la empatía y la dignidad.

ARTÍCULO 14. DIRECCIÓN GENERAL: La Dirección General de EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD, será responsable de la implementación y seguimiento de esta política, asegurando los recursos necesarios y el compromiso institucional.

ARTÍCULO 15. PERSONAL DE SALUD: Todo el personal de EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD, tiene la responsabilidad de aplicar los principios y estrategias de humanización en su práctica diaria, garantizando una atención respetuosa y centrada en la persona.

V. EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO

ARTÍCULO 16. INDICADORES DE HUMANIZACIÓN: La medición de la implementación de la humanización en la atención ambulatoria se realizará mediante la aplicación periódica de encuestas de satisfacción al usuario. Este instrumento evaluará aspectos fundamentales de la atención, tales como:

- Humanización: calidad del trato, respeto, empatía y calidez del personal.
- Comunicación: claridad, oportunidad y efectividad en la entrega de información al usuario.
- Oportunidad: tiempos de atención y acceso al servicio sin demoras injustificadas.

- Satisfacción: percepción general del usuario sobre el servicio recibido.
- Experiencia del usuario: vivencia integral del proceso de atención, desde el ingreso hasta la salida del servicio.

Los resultados de estas encuestas permitirán identificar fortalezas y áreas de mejora para garantizar una atención centrada en el respeto y bienestar de los usuarios.

ARTÍCULO 17. REVISIÓN PERIÓDICA: Esta política será revisada anualmente y ajustada según resultados de auditorías para evaluar su efectividad y realizar los ajustes necesarios en función de los resultados obtenidos y las necesidades emergentes.

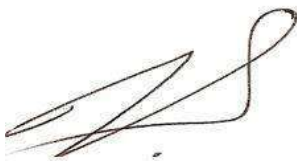
VI. DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO 18. SOCIALIZACIÓN: Esta política será socializada con todo el personal de EMPRESA COOPERATIVA DE SERVICIOS DE SALUD EMCOSALUD y estará disponible para consulta de los usuarios a través de los canales institucionales.

ARTÍCULO 19. VIGENCIA: La presente política entra en vigor a partir de la fecha de su aprobación y deroga cualquier disposición que le sea contraria.

Dada en Neiva, a los 16 días del mes de junio de 2025.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE



ABEL FERNELY SEPULVEDA RAMOS

Gerente