

## DECLARACIÓN DEL COMPROMISO

La ESE Hospital Carisma ” expresa su compromiso para asegurar una Atención Humanizada a nuestros usuarios y sus familias como uno de los pilares fundamentales de nuestro modelo de atención, teniendo en cuenta además como primer principio de calidad, adoptado por la organización, la Atención Centrada en el Usuario y su Familia; ésta debe ser transversal en toda la organización e implementarse en cada uno de los procesos de la misma, con énfasis en el respeto, la privacidad y la dignidad, tanto de los usuarios como funcionarios”

De la misma manera la ESE Hospital Carisma deja en claro el compromiso de proteger y respetar los derechos humanos y fundamentales considerados en la Constitución Política: “Nadie será sometido a torturas ni a tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes”

## MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia (Título II, artículo 12); la ley 100 de 1993 estipula como parte fundamental de la atención en salud la calidad en la prestación del servicio definiendo atributos como la seguridad, oportunidad, pertinencia, integralidad, atención humanizada, satisfacción del usuario

El decreto 1011 de 2006 establece el Sistema Obligatorio de Calidad donde se define la Calidad de Atención en Salud como:” la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera ACCESIBLE y EQUITATIVA, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre BENEFICIOS, RIESGOS y COSTOS, con el propósito de lograr la adhesión y SATISFACCION de dichos usuarios Con el Sistema Único de Acreditación en el Manual de Estándares de Acreditación según resolución 123 del 2012 queda establecido en varios estándares propender por una atención humanizada, así:

- Estándar 32. Código: (AsPL11): En el proceso de planeación de la atención, la organización debe tener una política de atención humanizada como elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad
- Estándar 75. Código: (DIR1): Existe un proceso periódico y sistemático para definir y replantear el direccionamiento estratégico de la organización, el cual debe incluir entre otros los siguientes criterios: Criterio 6: La humanización durante la atención del usuario y su familia
- Estándar 78. Código: (DIR.4.):La alta dirección promueve desarrolla y evalúa el resultado de acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo, la humanización de la atención, el enfoque y la gestión del riesgo, la seguridad del paciente y los colaboradores, la gestión de la tecnología en salud, la transformación cultural y la responsabilidad social.
- Estándar 78. Código: (DIR.4.): La alta dirección promueve desarrolla y evalúa el resultado de acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo, la humanización de la atención, el enfoque y la gestión del riesgo, la seguridad del paciente y los colaboradores, la gestión de la tecnología en salud, la transformación cultural y la responsabilidad social.
- 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
- Estándar 83. Código: (DIR9): La organización garantiza la orientación al personal, la cual está alineada con el direccionamiento estratégico de la organización.  
Criterios:
    - Desarrollo de: Seguridad del paciente, **humanización**, gestión del riesgo y gestión de la tecnología.
    - Inducción y reinducción.
    - Evaluación de la aplicación del direccionamiento estratégico en el desempeño del colaborador.
    - Se toman correctivos frente a las desviaciones encontradas
  - Estándar 127. Código: (GAF9): La organización promueve, implementa y evalúa acciones para que el ambiente físico garantice condiciones de privacidad, respeto y comodidad para una atención humanizada, considerando a usuarios y colaboradores
  - Estándar 96. Código: (GER9): La organización garantiza la implementación de la política de humanización, el cumplimiento del código de ética, el cumplimiento del código de buen gobierno y la aplicación de los deberes y los derechos del cliente interno y del paciente y su familia .Algunos de los derechos de los clientes internos y del paciente y su familia incluyen: *Criterios:*
    - Dignidad personal. • Privacidad. • Seguridad. • Respeto. • Comunicación.

La política de humanización establecerá las estrategias para desarrollar los objetivos propuestos en los diferentes estándares relacionados con la humanización de la atención

### **Mecanismos de Evaluación**

- Vulneración de derechos
- conocimientos de derechos
- Oficina de Atención al usuario por sede
- comité de ética constituido (evaluando vulneración de derechos)
- satisfacción del usuario
- confidencialidad
- evaluación de la seguridad del paciente