

“POR MEDIO DE LA CUAL SE ADOPTA LA POLÍTICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN EN SALUD DE LA RED DE SALUD DEL CENTRO E.S.E.”

La Gerente de la Red de Salud del Centro, Empresa Social del Estado, en uso de sus facultades constitucionales, legales y estatutarias, en especial las conferidas por el Acuerdo 106 de 2003, el Decreto No. 4112.010.20.0172 del 22 de marzo de 2024 y el Acta de Posesión No. 253 del 01 de abril de 2024, y

CONSIDERANDO

Que el artículo 1° de la Constitución Política de Colombia consagra la dignidad humana como principio fundante del Estado Social de Derecho, eje que orienta toda actuación de las instituciones públicas. Que el artículo 13 de la Constitución Política establece que todas las personas nacen libres e iguales y recibirán la misma protección y trato, prohibiendo cualquier forma de discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica.

Que el artículo 49 de la Constitución Política establece que la atención en salud debe prestarse bajo los principios de eficiencia, universalidad, solidaridad y calidad, entendida en su dimensión técnica y humana.

Que la Ley 1751 de 2015 – Ley Estatutaria de Salud, reconoce la salud como un derecho fundamental autónomo e irrenunciable, que debe prestarse con respeto por la dignidad humana y la autonomía de las personas, el enfoque diferencial y la prohibición de discriminación en el acceso y atención integral.

Que la entidad se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), específicamente el ODS 3 para garantizar salud y bienestar, y el ODS 8, que promueve el crecimiento inclusivo y el trabajo decente para todos los colaboradores, bajo un marco de igualdad de oportunidades y trato justo.

Que el Decreto Único Reglamentario 780 de 2016 orienta la prestación de los servicios de salud hacia un modelo de atención integral centrada en la persona, la familia y la comunidad, en coherencia con los principios de la Atención Primaria en Salud.

Que la Política de Atención Integral en Salud (PAIS) y el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE) promueven la humanización de los servicios de salud como eje transversal para fortalecer la confianza, la participación social y la experiencia de los usuarios.

Que la Ley 1164 de 2007 destaca que el Talento Humano en Salud debe desempeñarse en condiciones que aseguren la dignidad, el bienestar y ética profesional. Que la Ley 1616 de 2013 y el Plan de Acción Integral sobre Salud Mental 2013-2030 establecen el marco para garantizar el ejercicio pleno del derecho a la salud mental, aplicable tanto a los usuarios y sus familias como a los trabajadores de la salud.

Que conforme a la Ley 2460 de 2025, se deben fortalecer los mecanismos de protección y dignificación del personal de salud, la protección contra el agotamiento y la promoción de la salud mental, integrando el componente de atención a usuarios para asegurar que la calidez técnica se traduzca en una experiencia digna y sin barreras.

Que la Resolución 2646 de 2008 y la Resolución 2764 de 2022 establecen las responsabilidades para la prevención del riesgo psicosocial, la prevención del acoso laboral y cualquier conducta discriminatoria que afecte el clima organizacional, siendo la gestión de estos riesgos un componente esencial para lograr una cultura organizacional humanizada y segura.

Que la Resolución 2063 de 2017 la Política de Participación Social en Salud (PPSS) promueve el ejercicio de la participación ciudadana como un espacio vital para salvaguardar el derecho a la salud, optimizar la gestión de calidad y asegurar una atención humanizada con un enfoque diferencial que reconozca la diversidad de los usuarios.

Que el Sistema Único de Acreditación en Salud, reglamentado por la Resolución 2082 de 2014 y el Manual de Acreditación en Salud adoptado mediante la Resolución 5095 de 2018, establece la humanización de la atención, el trato digno, la seguridad, la ética y la atención centrada en el usuario como ejes fundamentales de excelencia en la gestión institucional.

Que La Red de Salud del Centro E.S.E. ha adoptado la Acreditación en Salud como referente de mejora continua y excelencia, integrando los enfoques de experiencia del usuario, humanización del servicio y cultura organizacional basada en valores. Que en coherencia con su plataforma estratégica y su eslogan institucional "Por una salud más cercana, con excelencia y amor", es necesario formalizar la Política de Humanización como un lineamiento estratégico que fortalezca la cultura organizacional, orientada al comportamiento de los colaboradores y garantice una experiencia de atención digna, segura, cercana y respetuosa en todos los entornos de prestación de servicios.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN. Adopta la Política Institucional de Humanización de la Atención en Salud de la Red de Salud del Centro E.S.E., la cual hace parte integral de la presente resolución como Anexo Técnico. Lo anterior, en concordancia con los estándares del Sistema Único de Acreditación en Salud y la plataforma estratégica institucional.

ARTÍCULO SEGUNDO. ALCANCE. La Política de Humanización es de obligatorio cumplimiento para todos los servidores públicos, colaboradores, estudiantes en convenio docencia-servicio, contratistas, proveedores y demás actores que intervengan directa o indirectamente en la prestación de servicios de salud, e incluye:

- La atención intramural en todos los servicios habilitados.
- Las actividades extramurales, comunitarias y domiciliarias.
- Los procesos administrativos y de apoyo que impacten la experiencia del usuario y el bienestar de los colaboradores.

ARTÍCULO TERCERO. ENFOQUE INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN. La Red de Salud del Centro E.S.E. adopta el modelo de Atención Humanizada Centrada en la Persona (AHCP), alineado con los estándares de acreditación, fundamentado en:

1. Excelencia Técnica, como expresión de respeto por la vida, la seguridad del paciente y la calidad del servicio.

2. Compasión Proactiva, Entendida como la capacidad de conectar con el otro a través de la empatía para comprender su vivencia, permitiendo que la sensibilidad ante el sufrimiento humano se transforme en acciones concretas de cuidado y alivio.
3. Alianza Terapéutica, que reconoce al paciente y su familia como socios activos en las decisiones relacionadas con su salud.

ARTÍCULO CUARTO. EJES ESTRATÉGICOS DE IMPLEMENTACIÓN. La Política de Humanización se desarrollará a través de los siguientes ejes estratégicos, en coherencia con el Sistema Único de Acreditación:

1. Cultura del Cuidado al Cuidador y Excelencia en el Servicio, promoviendo el bienestar integral y salud mental mediante la gestión del riesgo psicosocial y el fomento de condiciones de trabajo decente, asegurando que este bienestar se traduzca en una atención al usuario empática, segura y digna.
2. Comunicación Aseriva y Enfoque Diferencial, garantizando información comprensible, oportuna, empática, trato digno en donde se respete la diversidad étnica, de género y ciclo vital de las comunidades.
3. Entornos Físicos Humanizados, Gestión del ambiente físico (confort, privacidad y bioseguridad) como un factor terapéutico que promueve la recuperación y reduce el estrés, reconociendo el ambiente como un "tercer cuidador".
4. Gobernanza Clínica y Participación Social Efectiva, Implementación de un modelo de gestión donde la gerencia y el cuerpo clínico comparten la responsabilidad de la excelencia y el trato digno, basado en un liderazgo humanizado desde el ejemplo, la coherencia y el respeto en todos los niveles de gestión. Se garantiza que la "voz del usuario", captada a través de las Asociaciones de Usuarios y Comité de Ética, sea un insumo obligatorio para la alta gerencia en la toma de decisiones estratégicas e inversiones institucionales.
5. Tecnología con Sentido Humano, Promoción de la transformación digital (acceso a la información, telemedicina y registros electrónicos) como herramienta para reducir barreras de acceso y optimizar tiempos, permitiendo que la tecnología sea un facilitador del vínculo humano y la interacción empática, bajo estrictos estándares de ética digital y protección de la privacidad.
6. Ética, Autonomía y Seguridad, Respeto absoluto por los derechos de los pacientes, el consentimiento informado y la implementación de prácticas seguras que protejan la integridad de la persona, fortaleciendo la confianza institucional.

ARTÍCULO QUINTO. RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN. La Gerencia, Subgerencias, Gestión de Talento Humano y los líderes de proceso, integran la Política de Humanización en los planes institucionales, procesos de formación, evaluación del desempeño, gestión del clima organizacional y estrategias de mejoramiento continuo, en concordancia con los estándares de acreditación.

ARTÍCULO SEXTO. SOCIALIZACIÓN Y FORMACIÓN. La Política se socializa a todo el personal de la Red de Salud del Centro E.S.E. Los procesos de inducción y reinducción institucional incluyen contenidos obligatorios sobre humanización, trato digno, comunicación empática, enfoque diferencial y cultura del cuidado.

ARTÍCULO SÉPTIMO. SEGUIMIENTO Y MEJORA CONTINUA. Se realiza seguimiento a la implementación de la política mediante el análisis de indicadores de experiencia del

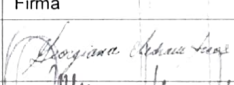
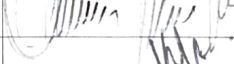
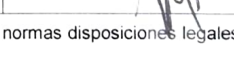
usuario, percepción de trato digno, clima organizacional y cultura de humanización, articulados al Sistema Único de Acreditación y a los planes de mejoramiento institucional.

ARTÍCULO OCTAVO. VIGENCIA Y ACTUALIZACIÓN. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones institucionales que le sean contrarias. La Política de Humanización será revisada y actualizada cada dos (2) años o antes si las necesidades institucionales o cambios normativos lo requieran.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Santiago de Cali, a los veintidós (22) días del mes de abril del año dos mil veintiséis (2026).


NATALI MOSQUERA NARVÁEZ
Gerente
Red de Salud del Centro E.S.E,

	Nombre	Cargo y/o actividad	Firma
Elaboró	Georgiana Y. Chedraui A.	Afiliada Participe Referente Humanización.	
Proyectó	Nancy Johana Deaza A.	Jefe Oficina de Planeación y Calidad.	
Revisó	Kelly Johana Marin Angulo	Jefe Oficina Jurídica.	
Los arriba firmantes declaramos que hemos revisado el documento y lo encontramos ajustado a las normas disposiciones legales vigentes y, por lo tanto, bajo nuestra responsabilidad lo presentamos para firma.			