

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-RE-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>ACTUALIZACIÓN RESOLUCIÓN POLITICA DE HUMANIZACION</b>	<b>FECHA: 04/05/2026</b> <b>TRD: No.117</b> <b>PÁGINA: 1 de 7</b>

**RESOLUCIÓN No. 117  
(04 DE MAYO DEL 2026)**

**“POR MEDIO DE LA CUAL SE ACTUALIZA LA RESOLUCIÓN No. 0805 DEL 21 DE OCTUBRE DE 2020, MEDIANTE LA CUAL SE ADOPTÓ LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DEL HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E., Y SE ESTABLECE EL PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN EN SERVICIOS DE SALUD (P.H.S.S.), ASÍ COMO LA CONFORMACIÓN DEL EQUIPO DE HUMANIZACIÓN (E.H.) PARA GARANTIZAR SU IMPLEMENTACIÓN Y SEGUIMIENTO”**

El Gerente del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E., Valle del Cauca, en uso de sus atribuciones legales y estatutarias, y en especial las conferidas por la normatividad vigente del Sistema General de Seguridad Social en Salud,

**CONSIDERANDO:**

Que la Constitución Política de Colombia reconoce la dignidad humana como principio fundamental y garantiza el derecho fundamental a la salud.

Que la Ley 1751 de 2015 establece la salud como un derecho fundamental autónomo, cuya prestación debe garantizarse con calidad, oportunidad y trato digno.

Que el Decreto 1011 de 2006 y el Decreto 780 de 2016 regulan el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud y las disposiciones aplicables al sector salud.

Que la Resolución 3100 de 2019 establece las condiciones de habilitación de los servicios de salud, incorporando estándares relacionados con la seguridad del paciente, trato digno y humanización de la atención.

Que la Resolución 5095 de 2018 adopta el Manual de Acreditación en Salud, el cual contempla la implementación de políticas institucionales orientadas a la atención humanizada.

Que las Resoluciones 229 de 2020, 2063 de 2017, 256 de 2016 y 3280 de 2018 fortalecen la garantía de derechos de los usuarios, la participación social, la calidad de la atención y el enfoque centrado en la persona, la familia y la comunidad.

Que se hace necesario actualizar la Política de Humanización adoptada mediante Resolución No. 0805 del 21 de octubre de 2020, con el fin de armonizarla con la normatividad vigente y fortalecer las estrategias institucionales orientadas a la atención humanizada.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-RE-04</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>ACTUALIZACIÓN RESOLUCIÓN POLITICA DE HUMANIZACION</b>	<b>FECHA: 04/05/2026</b>
		<b>TRD: No.117</b>
		<b>PÁGINA: 2 de 7</b>

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO. DEFINICIÓN:** La humanización en los servicios de salud se entiende como el enfoque integral que sitúa a la persona como eje central de la atención, reconociendo su dignidad, autonomía, valores, creencias y necesidades particulares. Implica garantizar un trato respetuoso, empático y oportuno, donde se protejan los derechos del usuario, su privacidad y su bienestar emocional, además de su condición clínica. Este enfoque no solo contempla la calidad técnica de la atención, sino también la calidad humana en la interacción entre el personal de salud, el paciente y su familia.

Asimismo, la humanización promueve prácticas institucionales orientadas a fortalecer la comunicación asertiva, la calidez en el servicio, la participación del usuario en la toma de decisiones y la generación de entornos seguros y acogedores. En este sentido, se convierte en un componente esencial de la gestión en salud, alineado con estándares de calidad y acreditación, que busca mejorar la experiencia del usuario y contribuir a resultados en salud más integrales, equitativos y centrados en la persona.

**ARTÍCULO SEGUNDO. ACTUALIZACIÓN DE LA POLÍTICA:** Actualizar y adoptar la Política de Humanización del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E., inicialmente establecida mediante Resolución No. 0805 del 21 de octubre de 2020, fortaleciendo el enfoque centrado en el usuario, su familia y la comunidad, en el marco del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud.

**ARTÍCULO TERCERO. OBJETIVO:** Establecer las directrices para la Política y el Programa de Humanización en Servicios de Salud (P.H.S.S.) del Hospital, delegando un Equipo de Humanización (E.H) encargado de garantizar un trato digno y respetuoso hacia el usuario y su familia, conforme con los estándares de acreditación vigentes.

**ARTÍCULO CUARTO. ÁMBITO DE APLICACIÓN:** Esta política aplica a todos los servicios asistenciales, administrativos y de apoyo del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal, E.S.E., incluyendo a todo el talento humano, usuarios, familias y comunidad.

**ARTÍCULO QUINTO. COMPONENTES O LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA:** La política se orienta bajo un modelo de atención centrado en el usuario, en el cual se reconoce a la persona como sujeto de derechos, promoviendo su participación activa en el proceso de atención y toma de decisiones.

La política tendrá como principios la dignidad humana, el respeto, la empatía, la equidad, la solidaridad, la ética profesional y la comunicación asertiva. Se garantiza el respeto por los derechos de los usuarios en salud, incluyendo autonomía, consentimiento informado, confidencialidad y trato digno, comprendiendo lo siguiente:

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-RE-04</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>ACTUALIZACIÓN RESOLUCIÓN POLITICA DE HUMANIZACION</b>	<b>FECHA: 04/05/2026</b>
		<b>TRD: No.117</b>
		<b>PÁGINA: 3 de 7</b>

- **Atención centrada en el usuario y la familia:** Se promueve la participación activa y su red de apoyo en el proceso de atención, fortaleciendo el acompañamiento y la información clara.
- **Seguridad del paciente:** Se implementan prácticas seguras que minimicen riesgos, eventos adversos y fallas en la atención, en cumplimiento de estándares de habilitación.
- **Calidad en la atención:** Se garantiza la prestación de servicios oportunos, accesibles, continuos y resolutivos.
- **Humanización del talento humano:** Se fomenta el bienestar laboral, la capacitación y el fortalecimiento de habilidades blandas como empatía, comunicación y trato digno.
- **Comunicación efectiva:** Se asegura que la información brindada al usuario sea clara, oportuna, veraz y comprensible, respetando su contexto sociocultural.
- **Ambientes humanizados:** Se promueven espacios físicos y condiciones que garanticen privacidad, comodidad y bienestar emocional del usuario.
- **Participación social:** se fortalece la interacción con usuarios y comunidad mediante mecanismos de participación, quejas, sugerencias y evaluación de la atención.
- **Enfoque diferencial:** Orienta la atención en salud reconociendo y respondiendo a las características particulares de cada persona o grupo poblacional con el fin de garantizar un trato equitativo, digno y ajustado a sus necesidades específicas.

#### **ARTÍCULO SEXTO. ASPECTOS NORMATIVOS:**

La presente política se fundamenta en la normatividad vigente del Sistema General de Seguridad Social en Salud en Colombia, así:

- **Constitución Política de Colombia (1991):** Reconoce la dignidad humana como principio fundamental y el derecho a la salud.
- **Ley 100 de 1993 – Sistema General de Seguridad Social en Salud:** Establece la estructura del sistema bajo principios de eficiencia, universalidad y calidad.
- **Ley 1438 de 2011 – Reforma del Sistema de Salud:** Fortalece el modelo de atención primaria en salud, la participación social y el enfoque centrado en la persona.
- **Ley Estatutaria 1751 de 2015:** Reconoce la salud como derecho fundamental autónomo, garantizando su acceso oportuno, eficaz y con calidad.
- **Ley 1581 de 2012:** Regula la protección de datos personales, garantizando la confidencialidad de la información del usuario.
- **Decreto 780 de 2016:** Decreto Único Reglamentario del Sector Salud, que compila la normatividad vigente del sistema.
- **Decreto 1011 de 2006:** Establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud, orientado a la mejora continua, la seguridad del paciente y la satisfacción del usuario.
- **Resolución 1995 de 1999:** Regula el manejo de la historia clínica, garantizando la confidencialidad y el adecuado registro de la información en salud.
- **Resolución 256 de 2016:** Establece el Sistema de Información para la Calidad, incluyendo indicadores relacionados con la experiencia del usuario.

Calle 5 No. 6-32, Zarzal – Valle del Cauca, Tel: (602) 2038216 - 2038217, Urgencias (602) 2038225

[www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](http://www.hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)

[gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](mailto:gerencia@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co) – [siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co](mailto:siau@hospitalsanrafaelzarzal.gov.co)

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-RE-04</b> <b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>ACTUALIZACIÓN</b> <b>RESOLUCIÓN POLITICA DE HUMANIZACION</b>	<b>FECHA: 04/05/2026</b> <b>TRD: No.117</b> <b>PÁGINA: 4 de 7</b>

- **Resolución 2063 de 2017:** Adopta la Política de Participación Social en Salud, promoviendo la interacción activa de los usuarios en el sistema.
- **Resolución 3280 de 2018:** Adopta las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), con enfoque centrado en la persona, la familia y la comunidad.
- **Resolución 3100 de 2019:** Define las condiciones de habilitación de los servicios de salud, incluyendo estándares de trato digno, accesibilidad, seguridad del paciente y humanización en la atención.
- **Resolución 229 de 2020:** Adopta la carta de derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud.
- **Resolución 5095 de 2018:** Adopta el Manual de Acreditación en Salud, el cual establece la implementación de políticas de atención humanizada (Estándar AsPL 11).
- **Resolución 13437 de 1991:** Define el decálogo de los derechos y deberes del paciente, en concordancia con el enfoque de trato digno y humanización.
- **Política de Seguridad del Paciente (Ministerio de Salud):** Promueve la cultura de seguridad, la gestión del riesgo y la prevención de eventos adversos en la atención en salud.
- **Guías de Atención Integral y Programa de Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC):** Orientan la mejora continua de la calidad y la humanización en la prestación de los servicios de salud.

Demás normas concordantes, complementarias o que las modifiquen o sustituyan.

#### **ARTÍCULO SÉPTIMO. CONCEPTOS GENERALES**

- **Enfoque centrado en la persona:** La política de humanización reconoce al usuario como sujeto de derechos, priorizando su dignidad, autonomía, valores culturales y necesidades individuales en todo el proceso de atención.
- **Trato digno y respetuoso:** Garantiza que cada paciente y su familia reciban una atención con respeto, empatía, amabilidad y sin discriminación, fortaleciendo la confianza en los servicios de salud.
- **Comunicación asertiva y efectiva:** Promueve una información clara, oportuna y comprensible entre el equipo de salud, el paciente y su red de apoyo, facilitando la toma de decisiones informadas.
- **Protección de la privacidad y confidencialidad:** Asegura el manejo adecuado de la información del usuario y el respeto por su intimidad durante la atención.
- **Participación del usuario y la familia:** Fomenta el involucramiento activo del paciente y sus cuidadores en el proceso de atención, reconociendo su rol en la recuperación y el cuidado.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-RE-04</b>
	<b>ACTUALIZACIÓN RESOLUCIÓN POLITICA DE HUMANIZACION</b>	<b>VERSIÓN: 02</b> <b>FECHA: 04/05/2026</b> <b>TRD: No.117</b> <b>PÁGINA: 5 de 7</b>

- **Atención integral:** No se limita al aspecto clínico, sino que incluye dimensiones emocionales, sociales y psicológicas del paciente.
- **Calidad y seguridad del paciente:** Integra la humanización como un componente clave de la calidad, buscando reducir riesgos y garantizar una atención segura.
- **Condiciones laborales de talento humano:** Reconoce que para brindar atención humanizada, el personal de salud debe contar con bienestar laboral, capacitación y ambientes adecuados.
- **Cultura institucional humanizada:** Impulsa valores, principios y prácticas dentro de la organización que promuevan el respeto, la solidaridad y el compromiso con el usuario
- **Cumplimiento normativo:** Se fundamenta en normas como la Ley 100 de 1993, la Ley 1751 de 2015 y la Resolución 3100 de 2019, así como en estándares de acreditación en salud.

**ARTÍCULO OCTAVO. CONFORMACIÓN:** El Programa de Humanización del Hospital Departamental San Rafael de Zarzal E.S.E. contará con un Equipo de Humanización conformado por:

- Coordinación de enfermería
- Subdirección científica
- Coordinación de SIAU (Sistema de Información y Atención al Usuario)
- Coordinación médica
- Psicología
- Comunicaciones

**PARÁGRAFO PRIMERO. FUNCIONES GENERALES DEL EQUIPO**

- Implementar la Política de Humanización institucional
- Formular y ejecutar planes de acción
- Analizar la información derivada de PQRSF
- Articular las acciones con el PAMEC
- Realizar seguimiento a indicadores
- Reportar resultados a la Gerencia

**PARÁGRAFO SEGUNDO. Serán funciones de Coordinación de enfermería las siguientes:**

- Lidera la implementación de prácticas de cuidado humanizado en los servicios asistenciales.
- Promover el trato digno, la comunicación respetuosa y el cumplimiento de protocolos orientados al bienestar integral del paciente y su familia.

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E.</b> <b>VALLE DEL CAUCA</b> <b>NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-RE-04</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>ACTUALIZACIÓN</b> <b>RESOLUCIÓN POLITICA DE</b> <b>HUMANIZACION</b>	<b>FECHA: 04/05/2026</b>
		<b>TRD: No.117</b>
		<b>PÁGINA: 6 de 7</b>

**PARÁGRAFO TERCERO. Serán funciones de subdirección científica las siguientes:**

- Orienta estratégicamente la política de humanización, asegurando su articulación con los estándares de calidad, seguridad del paciente y normatividad vigente.
- Supervisa el cumplimiento institucional y promueve procesos de mejora continua en la atención en salud.

**PARÁGRAFO CUARTO. Serán funciones de Coordinación de SIAU las siguientes:**

- Gestiona los mecanismos de escucha activa del usuario (PQRSF), garantizando la atención oportuna de quejas, sugerencias y felicitaciones.
- Identifica oportunidades de mejora en la experiencia del usuario y retroalimenta a los servicios para fortalecer la atención humanizada.

**PARÁGRAFO QUINTO. Serán funciones de coordinación médica las siguientes:**

- Promueve entre el personal médico una atención centrada en la persona, garantizando una relación ética, comunicación clara con el paciente y la familia, y participación activa del usuario en las decisiones sobre su atención.

**PARÁGRAFO SEXTO. Serán funciones de Psicología las siguientes:**

- Brinda acompañamiento emocional y orientación psicosocial a pacientes, familiares y equipo asistencial, favoreciendo relaciones empáticas y la atención integral desde el componente humano.

**PARÁGRAFO SÉPTIMO. Serán funciones del área de comunicaciones las siguientes:**

- Diseña y difunde estrategias pedagógicas e informativas que fortalezcan la cultura institucional de humanización, promoviendo mensajes claros sobre derechos, deberes, trato digno y buenas prácticas de atención.

**ARTÍCULO NOVENO. INVITADOS:** Se podrá invitar a los líderes de los procesos que el Equipo de Humanización considere pertinente.

**ARTÍCULO DÉCIMO. SECRETARÍA TÉCNICA**

La Coordinación SIAU ejercerá la Secretaría Técnica del Equipo de Humanización y tendrá a su cargo:

- Convocar las reuniones
- Elaborar y custodiar las actas
- Realizar seguimiento a los compromisos adquiridos

**ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. REUNIONES DEL EQUIPO:** El Equipo de Humanización deberá reunirse como mínimo una vez cada mes, previa convocatoria por parte de Subdirección Científica, Coordinación SIAU y/o Trabajo Social.

**ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. SESIONES:** Las sesiones serán de dos clases:

	<b>HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN RAFAEL DE ZARZAL E.S.E. VALLE DEL CAUCA NIT: 891900441-1</b>	<b>CÓDIGO: SI-AU-RE-04</b>
		<b>VERSIÓN: 02</b>
	<b>ACTUALIZACIÓN RESOLUCIÓN POLITICA DE HUMANIZACION</b>	<b>FECHA: 04/05/2026</b>
		<b>TRD: No.117</b>
		<b>PÁGINA: 7 de 7</b>

- **Ordinaria:** Una vez por mes.
- **Extraordinaria:** Cuando la necesidad lo amerite.

**ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. QUÓRUM:** El Equipo sesionará por lo menos con la mitad más uno de sus miembros asistentes.

**ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO.** El Equipo podrá prescindir de uno de sus miembros de manera transitoria o definitiva, previa evaluación del Equipo de Humanización y dejando constancia en acta, cuando:

- Demuestre desinterés en las reuniones
- Incumpla reiteradamente sus funciones
- No asista sin justificación
- Incurra en conductas contrarias a la ética o a la política institucional

**ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN**

El Programa de Humanización contará con:

- Indicadores de satisfacción del usuario
- Análisis de PQRSF
- Evaluación de experiencia del usuario
- Auditorías internas
- Planes de mejoramiento

**ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. MEJORA CONTINUA**

Los resultados serán insumo para el PAMEC y el Sistema de Gestión de Calidad institucional.

**ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. VIGENCIA**

La presente resolución rige a partir de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

**COMUNÍQUESE, NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

Dada en Zarzal, Valle del Cauca, a los cuatro (04) días de mayo de dos mil veinte y seis (2026).

  
**JULIAN ANDRES CORREA TRUJILLO**  
GERENTE

*Hospital Departamental San Rafael Zarzal E.S.E.*

**Elaboró:** Maria Valentina Moreno – Trabajadora Social de SIAU

**Revisó:** Jesús Viafara -Auxiliar de Calidad

**Aprobó:** Katherine Varela - subdirectora Científica