

**“POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA INSTITUCIONAL DE  
HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN DE LA  
RED DE SALUD DEL NORTE E.S.E.”**

La Gerente de la Red de Salud del Norte E.S.E, en uso de sus facultades legales y estatutarias; y en especial las que se conceden en los Acuerdo 002 del 2003 de Junta Directiva, el Acuerdo Municipal 106 de 2003 y,

**CONSIDERANDO:**

Que la resolución 13437 de 1991 establece el marco legal para la constitución del comité de ética hospitalaria, adopto el decálogo de los derechos de los pacientes, avalando como postulados básicos para propender la humanización en la atención a los pacientes y buscó garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación del servicio público en salud.

Que mediante el Decreto 1011 de 2006, se define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud SGSSS, cuyas acciones se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario y en la vigilancia y prevención de eventos adversos.

Que el decreto 903 de 2014 dicto 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.

Que mediante la Resolución 2063 del 2017, el Ministerio de Salud y Protección Social adopto la política de participación social en salud PPSS, cuyo objetivo es planificar y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho al participación social y su fortalecimiento; y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación con decisión para el cumplimiento del derecho a la salud en el marco de la ley Estatutaria de salud en armonización con la Política Integral de Atención en Salud PAIS.

Que la Resolución 5095 de 2018 por la cual se adopta el “El manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1” a través de grupos de estándares asistenciales y de apoyo.

Que la Resolución 2636 del 2019 adopto 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.

Qué la Resolución 3100 de 2019 definió los procedimiento y condiciones de inscripción de los prestadores de servicio de salud y de habilitación de los servicios de salud y adoptó el manual de inscripción de prestadores y habilitación de servicios de salud.

Que la Resolución 1328 de 2021 por medio de la cual se modifica el artículo 1 de la Resolución 5095 de 2018, en el sentido de adoptar los “Estándares de acreditación para instituciones prestadoras de servicios de salud con énfasis en servicios de baja complejidad”.

**“POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN DE LA RED DE SALUD DEL NORTE E.S.E.”**

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 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.

Que el Ministerio del Interior desarrollo el referencial técnico mediante el cual busca contribuir a la construcción de la práctica de respeto a los derechos colectivos de las comunidades, a la resolución pacífica de conflictos al logro de la convivencia equitativa y democrática a la promoción de la igualdad, todo esto a través de procesos colectivos de reflexión que se espera se conviertan en acciones para la prevención y eliminación de los factores de discriminación en el país.

Que mediante Resolución No. 1.15.199.2016, la Red de Salud del Norte E.S.E. adoptó la política de humanización de la atención y desde este momento la institución cuenta con política de humanización.

Que mediante Resolución No. 1.15.361.2021, la Red de Salud del Norte E.S.E modificó la anterior resolución, obedeciendo a nuevos objetivos estratégicos y de calidad con las estrategias de humanización del plan de desarrollo 2020-2023, e incluyendo descripción de la política, estrategias, responsables, mecanismos de divulgación, seguimiento y medición.

Que mediante la Resolución No. 1.15.355.2022, la Red de Salud del Norte E.S.E actualizo la Resolución No. 1.15.361.2021 en lo referente a la descripción, ampliando su enfoque a la humanización interna y externa, incluyendo también un enfoque orientado a prevenir y eliminar cualquier tipo y forma de discriminación.

Que de acuerdo con la NTC 6626:2022, Prevención y eliminación de cualquier tipo y forma de discriminación, se debe actualizar la descripción y orientación del compromiso de la política de humanización con enfoque diferencial y la no discriminación, actualizando así sus objetivos, alcance, compromiso y estrategias.

En mérito de lo expuesto;

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** ACTUALIZA, la Resolución 1.15.355.2022 “Política Institucional de Humanización” la cual en adelante se denominará Política de Humanización, Enfoque Diferencial y No Discriminación de la Red de Salud del Norte E.S.E.:

**ARTÍCULO SEGUNDO:** OBJETIVO: Promover una cultura institucional de trato humanizado, con enfoque diferencial y libre de cualquier forma de discriminación, que permita el bienestar en la interacción entre pacientes, familia, comunidad, colaboradores y demás partes interesadas de la Red de Salud del Norte E.S.E., basada en los derechos humanos, el respeto por la dignidad humana y el cumplimiento de los derechos y deberes en salud.

**“POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA INSTITUCIONAL DE  
HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN DE LA  
RED DE SALUD DEL NORTE E.S.E.”**

**PARAGRAFO PRIMERO: OBJETIVOS ESPECIFICOS:**

1. Reconocer y fortalecer los elementos estratégicos que permitan brindar una atención humanizada con enfoque diferencial, respetando las condiciones particulares de las personas.
2. Brindar un ambiente comprensivo, inclusivo y personalizado durante la ruta de atención al paciente, buscando mejorar la satisfacción del usuario y prevenir cualquier acto de discriminación.
3. Fortalecer una cultura de prestación del servicio basada en valores, principios éticos, respeto por la diversidad y garantía de igualdad, que contribuya a mejorar las relaciones interpersonales entre colaboradores, usuarios y comunidad.
4. Promover un ambiente laboral sano, participativo y respetuoso, mediante procesos de educación y entrenamiento dirigidos a funcionarios, usuarios, familia y comunidad en temas relacionados con humanización, enfoque diferencial y prevención de la discriminación.
5. Evaluar el impacto de las estrategias implementadas en materia de humanización, enfoque diferencial y no discriminación, incluyendo la gestión oportuna de los casos reportados y las acciones de mejora.

**ARTICULO TERCERO: ALCANCE.** La presente Política de Humanización, Enfoque Diferencial y No Discriminación aplica a todos los pacientes, cuidadores, familia, comunidad, colaboradores en proceso formativo, personal asistencial, administrativo, contratistas y en general a todo el personal vinculado a la Red de Salud del Norte E.S.E., independiente del tipo de vinculación, así como a usuarios y demás partes interesadas que realizan labores con la institución.

**ARTÍCULO CUARTO: DESCRIPCIÓN DE LA POLITICA.** En la Red de Salud del Norte E.S.E. estamos comprometidos con brindar una atención centrada en las personas, basada en el respeto por la dignidad humana, los derechos humanos y nuestros valores institucionales. Reconociendo que cada persona tiene condiciones y necesidades particulares, por lo que aplicamos el enfoque diferencial en la prestación de nuestros servicios y se promueve el trato digno, igualdad y respeto por la diversidad, rechazando cualquier forma de discriminación y adoptando medidas de prevención, tratamiento reparación, no repetición y eliminación de la discriminación.

**PARAGRAFO PRIMERO: ESTRATEGIAS:** La Política se enmarca en la misión institucional de promover y recuperar la salud de nuestros usuarios mediante un modelo de atención preventivo y predictivo. Para ello se desarrollan las siguientes estrategias:

- **Cultura de servicio, humanización, enfoque diferencial y no discriminación:** Como metodología institucional para que todo el personal se involucre en una atención centrada en la persona, reconociendo sus particularidades y promoviendo el respeto por los derechos humanos, la

**RESOLUCIÓN No. 1.15.026.2026**

**(22 DE ENERO 2026)**

**“POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN DE LA RED DE SALUD DEL NORTE E.S.E.”**

diversidad y la igualdad, previniendo cualquier forma de discriminación. Incorporación de acciones que permitan identificar y responder a las necesidades específicas de poblaciones con condiciones particulares, garantizando accesibilidad, trato digno, ajustes razonables cuando se requieran y equidad en la prestación del servicio.

- **Ambiente físico cómodo, respetuoso y seguro:** Mecanismo que brinde condiciones adecuadas de infraestructura, privacidad, accesibilidad y seguridad para pacientes, familia, colaboradores y comunidad.
- **Bienestar laboral:** Acompañamiento al personal que promueva la salud emocional y física, el respeto mutuo y la convivencia laboral armónica, articulado con el Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo y el Plan de Bienestar e Incentivos.

**ARTÍCULO QUINTO: RESPONSABLE DE IMPLEMENTACIÓN:**

- Gerencia.
  - Establecer lineamientos dentro del marco normativo vigente en materia de derechos humanos y no discriminación.
  - Asignar recursos necesarios para el desarrollo de la política.
- Gestión y acompañamiento al usuario.
  - Gestionar los canales de recepción de PQRSF y denuncias.
  - Realizar apoyo para actualización de documentos para gestionar y acompañar la implementación de la política.
- Responsable asignado participación social.
  - Liderar el eje de humanización con la implementación de la política de humanización, programa y plan de trabajo.
- Gestión del talento humano.
  - Promover el fortalecimiento de las competencias humanísticas y enfoque diferencial de todos los actores de la institución.
  - Promover la participación de usuarios y comunidad.
- Coordinadores de servicios y personal asistenciales, administrativo, de apoyo, docencia e investigación.
  - Participar de manera activa en la implementación de la política de humanización.
  - Aplicar los lineamientos de trato digno, enfoque diferencial y no discriminación en el ejercicio de sus funciones.

**ARTICULO SEXTO: MECANISMOS DE DIVULGACIÓN** La presente política de humanización de la Red de Salud del Norte E.S.E, se divulga en los medios y canales definidos en la Red de Salud del Norte E.S.E, entre los que están los siguientes:

- ✓ Capacitaciones.
- ✓ Inducciones al personal que ingresa a la institución.
- ✓ Correos electrónicos.

**RESOLUCIÓN No. 1.1.026.2026**

**(22 DE ENERO 2026)**

**“POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLITICA INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN, ENFOQUE DIFERENCIAL Y NO DISCRIMINACIÓN DE LA RED DE SALUD DEL NORTE E.S.E.”**

- ✓ Carteleras internas.
- ✓ Píldoras informativas.
- ✓ Boletín trimestral “NUESTRO NORTE”.
- ✓ Página web

**ARTÍCULO SEPTIMO: SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.** Para la medición en la implementación de la política de humanización se tienen en cuenta los indicadores que articulan una atención humanizada e involucran al cliente interno y externo:

- **Indicadores de gestión y acompañamiento al usuario:** Serán los que están asociados en brindar una experiencia satisfactoria al usuario y brinde información de los derechos y deberes.
- **Indicadores de talento humano:** Estos serán los que se asocien al plan institucional de capacitaciones, plan de bienestar e incentivos y SST.
- **Indicadores para un ambiente seguro:** Serán los indicadores que se asocien a cumplimiento de planes mantenimiento y mejoras en la infraestructura de la Red de Salud del Norte E.S.E.

**ARTÍCULO QUINCE: VIGENCIA.** El presente acto administrativo rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias a la materia aquí regulada.

**COMUNICASE Y CÚMPLASE**

Dada en Santiago de Cali a los 22 días del mes de enero del dos mil veintiséis (2026).

  
**ANGIE GUTIERREZ OSPINA**  
Gerente  
RED DE SALUD DEL NORTE

Proyecto: Nicolas Gómez – Jefe de Oficina Mercadeo y Atención al Usuario  
Revisó: Dra. Janeth Marcela Ramirez Torres - Jefe Oficina de Planeación y Calidad  
Revisó: Dr. Luis Alberto Osorio Ricardo – Jefe Oficina Jurídica

