



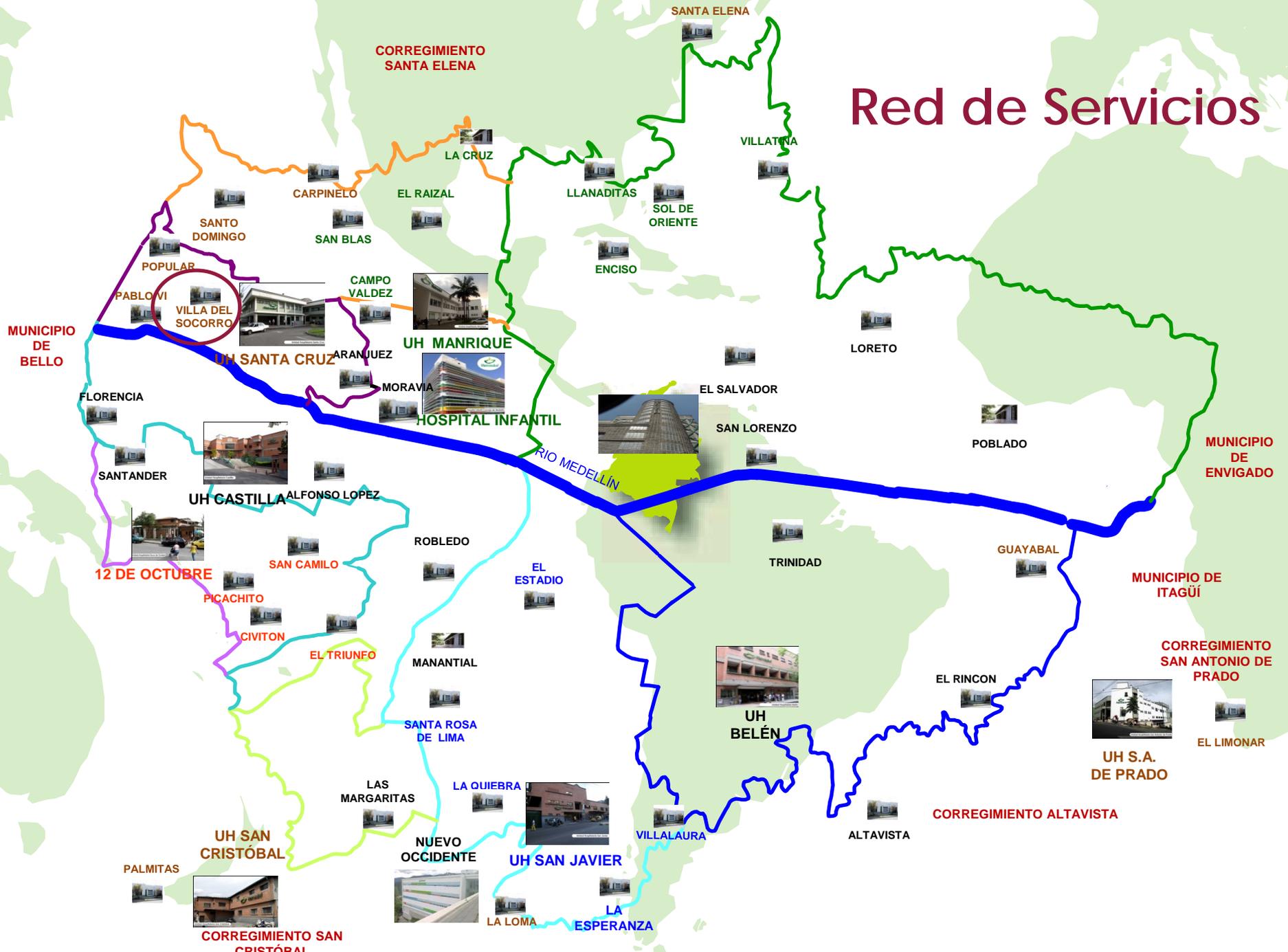
***“Seminario sobre gestión de la calidad en servicios de salud bajo un contexto humanizador”***

**Cartagena de Indias, 28, 29 y 30 de septiembre de 2015**

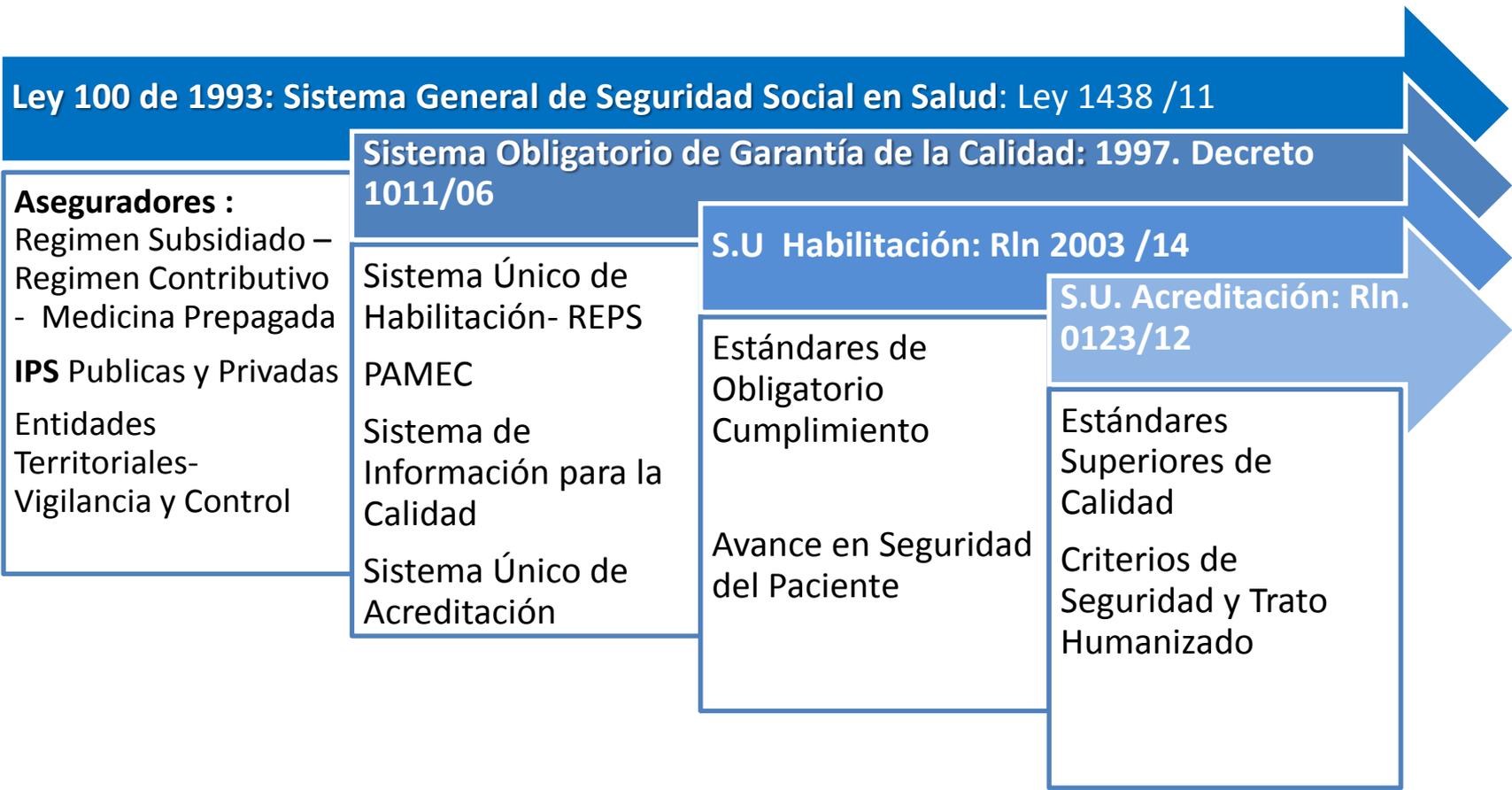
Colombia

Cecilia Maria Taborda Perez

# Red de Servicios



# PLANES Y PROGRAMAS PARA HUMANIZAR LA ATENCIÓN EN SALUD EN COLOMBIA



# POLITICA DE HUMANIZACION METROSALUD

Brindar una atención en salud con **calidez y afecto**, fundamentada en los principios éticos y en los valores institucionales que permitan una relación de **empatía, entre el usuario, la familia y el personal de la salud**; buscando satisfacer las **necesidades físicas, emocionales y espirituales**. La atención a los usuarios y a sus familias, así como el **trato entre servidores y otros grupos de interés** estará fundamentada en el respeto a la sacralidad de la vida. La humanización de los servicios está orientada a la concepción del individuo como un ser integral en cuerpo y alma. Metrosalud se compromete a generar una comunicación asertiva, clara y veraz, a respetar el derecho a consentir y disentir, a fomentar la integración de la familia, a desarrollar la sensibilidad social, a brindar confort y comodidad, a respetar la diferencia y la dignidad humana, a servir con amor y compromiso para lo cual dispondrá de la capacitación permanente en el desarrollo de las competencias corporativas para mantener unas relaciones armónicas entre pacientes, familiares y compañeros.

## POLITICA DE SEGURIDAD METROSALUD

Política de Seguridad del Paciente Metrosalud se compromete a brindar **atenciones seguras que generen confianza en el usuario** y su familia enmarcadas en los contenidos definidos en el Modelo de Seguridad del Paciente con enfoque en la humanización, el cual está fundamentado en el desarrollo de sus ejes temáticos, en la promoción de la **corresponsabilidad y la participación de los usuarios, familias, proveedores y grupos de interés** durante el proceso de atención, en la generación de una cultura de la seguridad en sus servidores, en el aseguramiento de los procesos y procedimientos mediante su mejoramiento continuo para fortalecer el aprendizaje organizacional.

# POLÍTICAS, PLANES Y ACTIVIDADES DE MEJORA DE LA HUMANIZACIÓN DE LA ATENCIÓN DE SALUD EN EL PAÍS

**D**

- **Competitividad Vs. Dignidad**
- **Incluye solo a Prestadores**
- **“Optativo” dentro del marco de Acreditación**

**A**

- **Crisis del Sistema de Salud**
- **Politica de Talento Humano**
- **Condiciones Laborales del Personal de Salud**

**F**

- **Compromiso social de los Servidores públicos**
- **Promoción de la participación social y comunitaria**
- **Sistema de Atención y Orientación al Usuario**

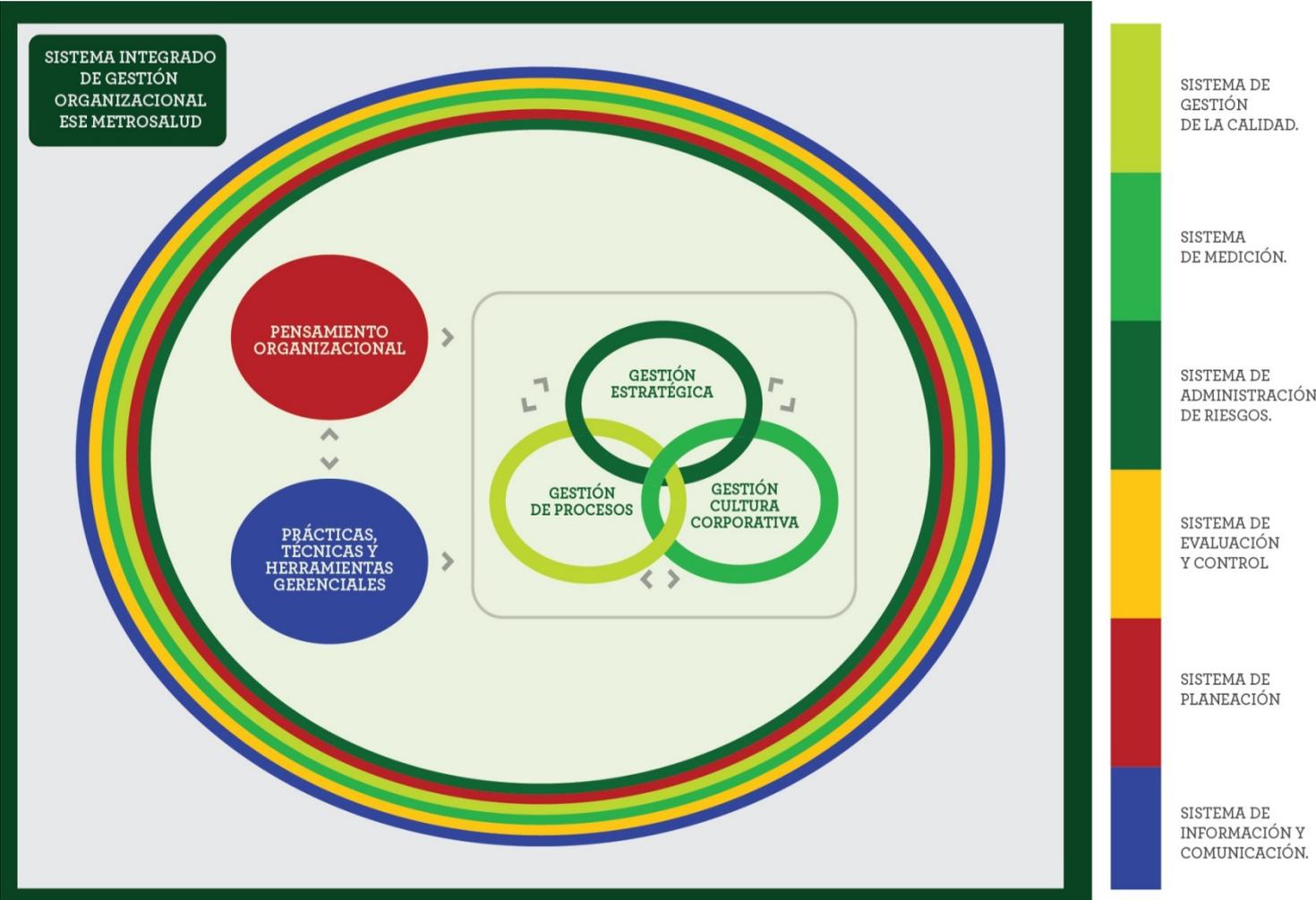
**O**

- **Avance en conocimientos de Deberes y Derechos en Salud**
- **Normatividad**
- **Modelo de Prestación con Enfoque en Atención Primaria en Salud**

## PROPUESTAS DE MEJORAMIENTO

PROPUESTA	MEDICION
Volver la mirada hacia los trabajadores de Salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción</li> <li>• Incidencia de Patologías Ocupacionales (Enf. Mental)</li> </ul>
Obligar a Prestadores, Aseguradores y Entes Territoriales a adoptar una política de Humanización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de Pacientes y familias</li> <li>• Sistema de Atención al Usuario</li> <li>• Continuidad de servicios</li> </ul>
Diseñar e implementar Modelos de Atención y/o de prestación de servicios de Salud Centrados en el Paciente y su Familia en todos los Ambitos de Atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Continuidad</li> <li>• Cobertura de Atención</li> <li>• Trazadores de EISP</li> </ul>
Promover espacios de comunicación entre <u><a href="#">“médicos y pacientes”</a></u> , buscando relaciones de horizontalidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Satisfacción de Médicos y Pacientes</li> <li>• Percepción de Servicios</li> </ul>

# NORMATIVA LEGAL PARA LA MEJORA DE LA CALIDAD



# TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS



Superintendencia  
Nacional de Salud

Entes Territoriales

IPS-EPS

**Constitución de 1991**  
**Decreto 1757 de 1994**  
**Ley 1474 de 2011**

**Respuesta Efectiva**  
**Vs. Requisito legal?**

# POLÍTICAS, PLANES Y ACTIVIDADES DE MEJORA DE LA CALIDAD DE LOS SISTEMAS Y SERVICIOS DE SALUD DEL PAÍS

**D**

- **Contradicciones en la practica, no obstante las buenas intenciones**
- **Fin o Medio?**
- **Exigencias diferentes para los actores**

**A**

- **Dificultades económicas del Sistema**
- **Acciones inter e intra sectoriales aisladas**
- **Perdida de credibilidad**

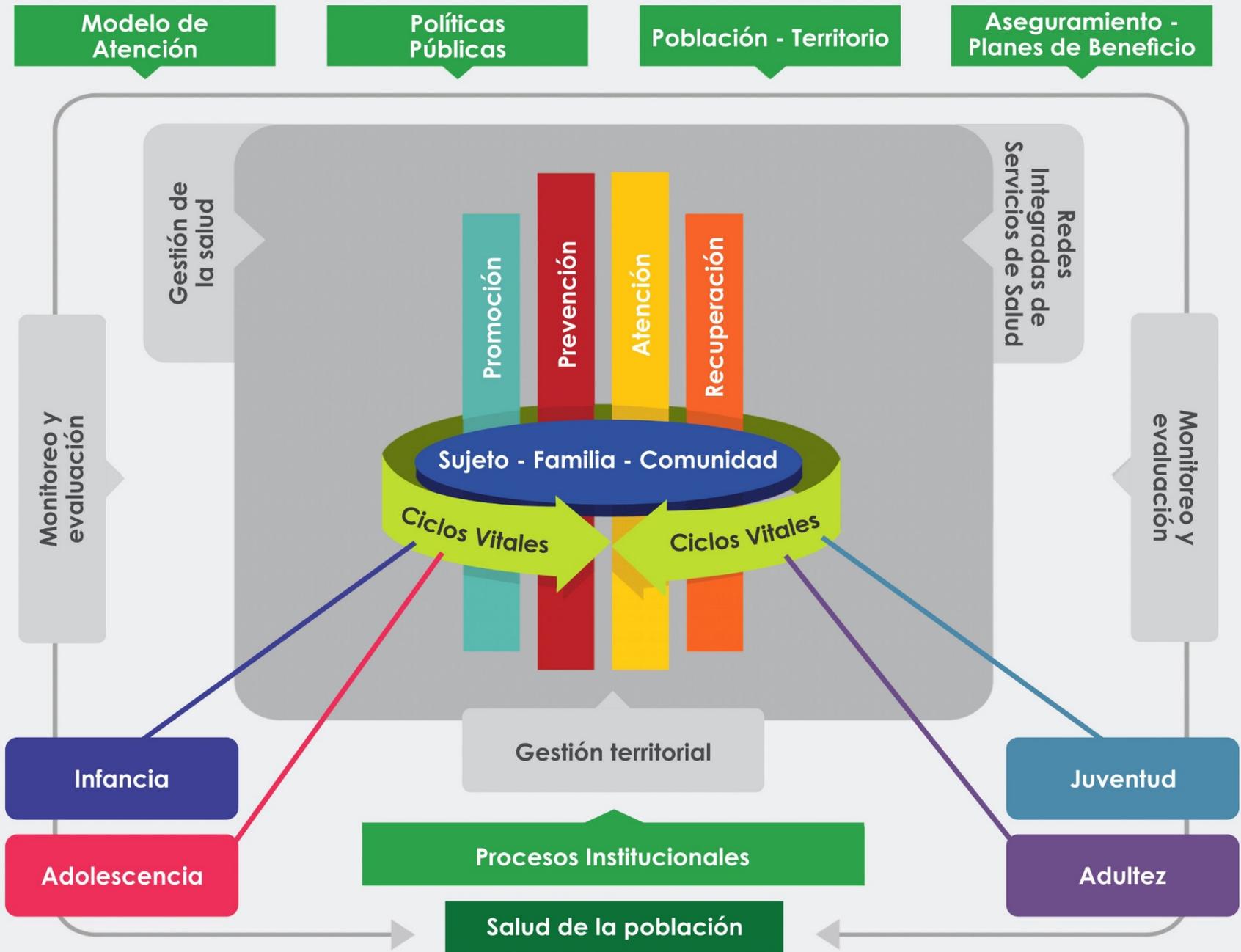
**F**

- **Oficina de Calidad del Ministerio de Salud**
- **Avances del SUH**
- **Guías de Practica Clinica basadas en evidencia - Estandarizacion**

**O**

- **Avance en conocimientos de Deberes y Derechos en Salud**
- **Ley Estatutaria de Salud**
- **Modelo de Prestación con Enfoque en Atención Primaria en Salud**

# CONTEXTO



**Muchas gracias!!**