RESOLUCIÓN No 123
DEL 09 DE SEPTIEMBRE DEL 2026

Por medio de la cual se adopta la Política y el Programa de Humanización Institucional de la Empresa Social del Estado Hospital Jorge Isaac Rincón Torres del municipio de La Jagua de Ibirico, Cesar, se conforma el Comité Institucional de Humanización y se dictan otras disposiciones

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL JORGE ISAAC RINCÓN TORRES DE LA JAGUA DE IBIRICO, CESAR, en uso de sus facultades legales y estatutarias, en especial las conferidas por la Ley 100 de 1993, el Decreto 1876 de 1994 compilado en el Decreto 780 de 2016, la Ley 1438 de 2011, la Resolución 1315 de 2026 del Ministerio de Salud y Protección Social y los estatutos de la entidad, y

CONSIDERANDO:

Que el artículo 1 de la Constitución Política establece que Colombia es un Estado social de derecho fundado en el respeto de la dignidad humana; el artículo 13 consagra el derecho a la igualdad y la protección especial de las personas en circunstancias de debilidad manifiesta; el artículo 44 reconoce la prevalencia de los derechos de los niños, y los artículos 48 y 49 garantizan la seguridad social y el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Que la Ley Estatutaria 1751 de 2015 regula el derecho fundamental a la salud y consagra, en su artículo 10, el derecho de las personas a recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, a mantener una comunicación plena y clara con el personal de salud y a recibir información sobre su estado de salud. Su artículo 17 garantiza la autonomía de los profesionales de la salud.

Que las Leyes 100 de 1993, 1122 de 2007 y 1438 de 2011 orientan el Sistema General de Seguridad Social en Salud hacia la calidad, la atención primaria en salud y el enfoque centrado en el usuario.

Que el Ministerio de Salud y Protección Social, mediante la Resolución 1315 del 7 de julio de 2026, adoptó la Política Nacional de Humanización en Salud (PNHS) 2026-2035, «Un camino para alcanzar, con calidad, una salud humanizada», de obligatoria aplicación para los actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud según sus competencias (art. 2). La política establece principios (art. 3), enfoques (art. 4), objetivos (art. 5), cinco ejes estratégicos con sus líneas operativas, un plan de acción (art. 7) y un sistema de seguimiento, monitoreo y evaluación (art. 8).

Que la Resolución 5095 de 2018 adoptó el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario, que incorpora la humanización de la atención como eje transversal. La Resolución 256 de 2016 definió los indicadores de experiencia de la atención, y la Resolución

RESOLUCIÓN No 123
DEL 09 DE SEPTIEMBRE DEL 2026

Por medio de la cual se adopta la Política y el Programa de Humanización Institucional de la Empresa Social del Estado Hospital Jorge Isaac Rincón Torres del municipio de La Jagua de Ibirico, Cesar, se conforma el Comité Institucional de Humanización y se dictan otras disposiciones

229 de 2020 estableció los lineamientos de la carta de derechos y deberes de la persona afiliada y del paciente.

Que la Resolución 2063 de 2017 adoptó la Política de Participación Social en Salud, y las Leyes 1474 de 2011, 1712 de 2014 y 1755 de 2015 regulan la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, la transparencia y el acceso a la información pública.

Que el Decreto 1499 de 2017 actualizó el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que incluye las políticas de integridad, servicio al ciudadano, participación ciudadana y gestión estratégica del talento humano.

Que la Ley 2244 de 2022 reconoce los derechos de la mujer durante el embarazo, el trabajo de parto, el parto y el posparto, y promueve el parto digno, respetado y humanizado. Las Leyes 1733 de 2014 y 1616 de 2013 regulan los cuidados paliativos y la salud mental, y las Leyes 1618 de 2013 y 1996 de 2019 garantizan los derechos de las personas con discapacidad, los ajustes razonables y los apoyos para la toma de decisiones.

Que la Ley 1164 de 2007 y las políticas de talento humano en salud promueven la formación en humanización y habilidades relacionales. Por su parte, la Ley 1010 de 2006, el Decreto 1072 de 2015 y la Resolución 2764 de 2022 del Ministerio del Trabajo regulan la prevención del acoso laboral, el Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo y la evaluación del riesgo psicosocial, que sustentan el componente institucional «cuidar a quien cuida».

Que la E.S.E. Hospital Jorge Isaac Rincón Torres es la institución pública de primer nivel de atención del municipio de La Jagua de Ibirico (Cesar). Atiende a la población urbana y rural del municipio y de su área de influencia, en un territorio con actividad minera, corregimientos y veredas dispersos, y población diversa: familias campesinas, pueblos indígenas, población migrante, víctimas del conflicto armado, personas con discapacidad y personas mayores. Por ello requiere una política y un programa que garanticen una atención digna, empática, segura y centrada en la persona, su familia y su comunidad.

Que la Coordinación Médica y el área de Gestión de Calidad elaboraron el documento «Política y Programa de Humanización Institucional», código GDCA-PRO-001, versión 01 del 9 de septiembre de 2026, que adopta en la E.S.E. los lineamientos de la Resolución 1315 de 2026 y los convierte en un programa operativo con estructura, responsables, estrategias, cronograma, indicadores y mecanismos de seguimiento.

RESOLUCIÓN No 123
DEL 09 DE SEPTIEMBRE DEL 2026

Por medio de la cual se adopta la Política y el Programa de Humanización Institucional de la Empresa Social del Estado Hospital Jorge Isaac Rincón Torres del municipio de La Jagua de Ibirico, Cesar, se conforma el Comité Institucional de Humanización y se dictan otras disposiciones

Que, en mérito de lo expuesto,

RESUELVE:

CAPÍTULO I – ADOPCIÓN, OBJETO Y ALCANCE

ARTÍCULO PRIMERO. ADOPCIÓN. Adoptar la «Política y Programa de Humanización Institucional» de la E.S.E. Hospital Jorge Isaac Rincón Torres, código GDCA-PRO-001, versión 01 del 9 de septiembre de 2026. El documento hace parte integral de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA. La E.S.E. Hospital Jorge Isaac Rincón Torres, en coherencia con la Política Nacional de Humanización en Salud 2026-2035 (Resolución 1315 de 2026), se compromete a brindar un cuidado integral y una atención humanizada, segura y de calidad, centrada en la persona, su familia y su comunidad, en la que cada usuario sea reconocido en su dignidad, escuchado, informado con claridad y respetado en su cultura, su curso de vida y sus decisiones.

Para lograrlo, promoverá una cultura organizacional con sentido social fundamentada en la solidaridad, la empatía, la comunicación ética y la corresponsabilidad; cuidará a su talento humano como condición indispensable para que este, a su vez, brinde un cuidado humanizado; organizará sus servicios de manera integrada para eliminar barreras de acceso y la fragmentación de la atención; rendirá cuentas a la comunidad sobre la experiencia de sus usuarios, y fomentará la medición, el aprendizaje y la innovación continuos, de modo que cada contacto con el hospital sea una experiencia digna, segura y respetuosa.

ARTÍCULO TERCERO. OBJETIVO GENERAL. Incorporar en la gestión y en la prestación de los servicios de la E.S.E. los lineamientos de la Política Nacional de Humanización en Salud, mediante un cambio cultural que comprometa a todos los colaboradores, usuarios y aliados con el mejoramiento del acceso, la calidad y la experiencia del cuidado integral de las personas, las familias y la comunidad de La Jagua de Ibirico. Los objetivos específicos son los definidos en el documento adoptado, armonizados con el artículo 5 de la Resolución 1315 de 2026.

ARTÍCULO CUARTO. ALCANCE. La política y el programa aplican a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y de evaluación, y a todos los servicios y sedes de la E.S.E.:

RESOLUCIÓN No 123
DEL 09 DE SEPTIEMBRE DEL 2026

Por medio de la cual se adopta la Política y el Programa de Humanización Institucional de la Empresa Social del Estado Hospital Jorge Isaac Rincón Torres del municipio de La Jagua de Ibirico, Cesar, se conforma el Comité Institucional de Humanización y se dictan otras disposiciones

urgencias, hospitalización, atención del parto, consulta externa, promoción y mantenimiento de la salud, odontología, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas, farmacia, vacunación, transporte asistencial, atención extramural y equipos básicos de salud. Son de obligatorio cumplimiento para funcionarios de planta, contratistas, personal en servicio social obligatorio, estudiantes en práctica, voluntarios y proveedores. Cubren la relación con usuarios y familias, las relaciones entre colaboradores y la relación de la E.S.E. con la comunidad y las demás instituciones.

CAPÍTULO II – PRINCIPIOS, ENFOQUES Y EJES

ARTÍCULO QUINTO. PRINCIPIOS Y ENFOQUES. Adoptar los principios del artículo 3 y los enfoques del artículo 4 de la Resolución 1315 de 2026, en los términos desarrollados en el documento adoptado:

a) **Principios:** equidad en las actividades en salud; disposición y acción solidaria; relacionamiento constructivo en salud; responsabilidad compartida; transversalidad, y calidad en salud.

b) **Enfoques:** derechos humanos; curso de vida; persona, familia y comunidad, y poblacional, territorial e intercultural.

c) **Valores institucionales de la humanización:** dignidad humana, empatía y compasión, solidaridad, respeto, honestidad y confiabilidad, compromiso y responsabilidad, y comprensión.

ARTÍCULO SEXTO. EJES ESTRATÉGICOS. La política y el programa se desarrollan mediante los cinco ejes estratégicos de la Política Nacional de Humanización en Salud y sus líneas operativas, con los compromisos, estrategias y actividades definidos en el documento adoptado:

a) **Eje 1.** Cuidado integral y atención humanizada.

b) **Eje 2.** Ética comunicativa.

c) **Eje 3.** Cultura colaborativa de humanización, que incluye el componente de bienestar del talento humano «cuidar a quien cuida».

d) **Eje 4.** Legitimidad en salud.

RESOLUCIÓN No 123
DEL 09 DE SEPTIEMBRE DEL 2026

Por medio de la cual se adopta la Política y el Programa de Humanización Institucional de la Empresa Social del Estado Hospital Jorge Isaac Rincón Torres del municipio de La Jagua de Ibirico, Cesar, se conforma el Comité Institucional de Humanización y se dictan otras disposiciones

e) **Eje 5.** Investigación e innovación.

CAPÍTULO III – ESTRUCTURA DEL PROGRAMA

ARTÍCULO SÉPTIMO. CONFORMACIÓN DEL COMITÉ INSTITUCIONAL DE HUMANIZACIÓN. Conformar el Comité Institucional de Humanización de la E.S.E. Hospital Jorge Isaac Rincón Torres, integrado por:

a) El (la) Gerente o su delegado(a), quien lo preside.
b) El (la) Subgerente(a) científico(a) o coordinador(a) médico(a), quien ejerce la secretaría técnica.
c) El (la) líder de Calidad.
d) El (la) líder del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU).
e) El (la) enfermero(a) jefe coordinador(a).
f) El (la) jefe de Talento Humano / Seguridad y Salud en el Trabajo.
g) El (la) profesional de Psicología y/o Trabajo Social.
h) El (la) coordinador(a) de las Rutas Integrales de Atención en Salud.
i) El (la) coordinador(a) del Programa de Humanización.

PARÁGRAFO. El Comité podrá invitar a sus sesiones, con voz pero sin voto, a representantes de la Asociación de Usuarios, del Comité de Ética Hospitalaria y a los gestores de humanización, según los temas por tratar.

ARTÍCULO OCTAVO. FUNCIONAMIENTO DEL COMITÉ. El Comité sesionará ordinariamente cada dos (2) meses y extraordinariamente cuando lo convoque su presidente. Habrá quórum con la mitad más uno de sus miembros, y las decisiones se registrarán en actas numeradas y custodiadas por la secretaría técnica. El Comité se articulará con los comités de Calidad, Seguridad del Paciente, Ética Hospitalaria y Gestión y Desempeño (MIPG).

ARTÍCULO NOVENO. FUNCIONES DEL COMITÉ. Son funciones del Comité Institucional de Humanización:

a) Adoptar y actualizar el plan de acción anual del programa y su presupuesto.

RESOLUCIÓN No 123
DEL 09 DE SEPTIEMBRE DEL 2026

Por medio de la cual se adopta la Política y el Programa de Humanización Institucional de la Empresa Social del Estado Hospital Jorge Isaac Rincón Torres del municipio de La Jagua de Ibirico, Cesar, se conforma el Comité Institucional de Humanización y se dictan otras disposiciones

b) Aprobar los protocolos, guías y estrategias de humanización y verificar su implementación.

c) Analizar los indicadores, las PQRSD, los resultados de las encuestas de experiencia y de las rondas de humanización, y definir planes de mejora.

d) Coordinar la formación del talento humano, la red de gestores de humanización y el componente «cuidar a quien cuida».

e) Reconocer públicamente las buenas prácticas y a los colaboradores destacados.

f) Preparar el informe anual de avance para la Gerencia, la rendición de cuentas y los reportes que requieran el Ministerio de Salud y Protección Social, la Secretaría de Salud y las EAPB.

ARTÍCULO DÉCIMO. GESTORES DE HUMANIZACIÓN. Cada servicio designará al menos un(a) gestor(a) de humanización, reconocido(a) por su trato y liderazgo. Esta persona realizará una ronda de humanización mensual con la lista de chequeo del documento adoptado, promoverá el Decálogo del Trato Humanizado, identificará barreras y buenas prácticas, acompañará a los nuevos colaboradores y llevará las propuestas de su servicio al Comité. La designación la hará el líder de cada servicio y se comunicará por escrito al Comité dentro de los quince (15) días siguientes a la expedición de esta resolución.

ARTÍCULO DÉCIMO PRIMERO. RESPONSABILIDADES. Sin perjuicio de las responsabilidades definidas en el documento adoptado:

a) **La Gerencia** garantizará los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros para la implementación del programa e incluirá la humanización en la planeación institucional.

b) **La Subdirección Científica** liderarán la implementación, el seguimiento de los indicadores y la integración con la la seguridad del paciente y el SIAU.

c) **Talento Humano y SST** incluirán la humanización en la inducción, la reinducción y el plan institucional de capacitación, y desarrollarán el componente de bienestar «cuidar a quien cuida».

RESOLUCIÓN No 123
DEL 09 DE SEPTIEMBRE DEL 2026

Por medio de la cual se adopta la Política y el Programa de Humanización Institucional de la Empresa Social del Estado Hospital Jorge Isaac Rincón Torres del municipio de La Jagua de Ibirico, Cesar, se conforma el Comité Institucional de Humanización y se dictan otras disposiciones

d) **El SIAU** medirá la experiencia del usuario y gestionará las PQRSD relacionadas con el trato.

e) **Todos los colaboradores** aplicarán el Decálogo del Trato Humanizado y los protocolos derivados en cada contacto con usuarios, familias y compañeros de trabajo.

CAPÍTULO IV – SEGUIMIENTO, EVALUACIÓN Y DISPOSICIONES FINALES

ARTÍCULO DÉCIMO SEGUNDO. INDICADORES, SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN. En armonía con el artículo 8 de la Resolución 1315 de 2026, el Comité de Humanización hará seguimiento mensual de los indicadores definidos en el documento adoptado, y el Comité de Calidad hará seguimiento trimestral. Entre los indicadores se incluyen la satisfacción global y la recomendación de la IPS (Resolución 256 de 2016), la tasa de PQRSD por trato, la oportunidad de respuesta de las PQRSD, la cobertura de formación en humanización, el cumplimiento de las rondas y la adherencia al Decálogo. Cada año se elaborará un informe consolidado de avances, resultados y desafíos, que se presentará a la Gerencia y se incluirá en la audiencia pública de rendición de cuentas.

ARTÍCULO DÉCIMO TERCERO. AJUSTE A LOS LINEAMIENTOS NACIONALES. La E.S.E. adoptará los instrumentos, fuentes e indicadores que defina el Ministerio de Salud y Protección Social en el mecanismo nacional de seguimiento de la Política Nacional de Humanización en Salud y ajustará el programa en consecuencia, previa aprobación del Comité Institucional de Humanización.

ARTÍCULO DÉCIMO CUARTO. SOCIALIZACIÓN. La Coordinación Médica, en conjunto con Talento Humano y el SIAU, socializará la política y el programa con todos los colaboradores, la Asociación de Usuarios y la comunidad dentro de los treinta (30) días siguientes a la expedición de esta resolución. Los incluirá en los procesos de inducción y reinducción y publicará el Decálogo del Trato Humanizado en todos los servicios.

ARTÍCULO DÉCIMO QUINTO. REVISIÓN Y ACTUALIZACIÓN. La política y el programa se revisarán como mínimo una vez al año y se actualizarán cuando cambie la normatividad aplicable o cuando los resultados del seguimiento lo hagan necesario. Las actualizaciones las aprobará la Gerencia, previo concepto del Comité Institucional de Humanización.

RESOLUCIÓN No 123
DEL 09 DE SEPTIEMBRE DEL 2026

Por medio de la cual se adopta la Política y el Programa de Humanización Institucional de la Empresa Social del Estado Hospital Jorge Isaac Rincón Torres del municipio de La Jagua de Ibirico, Cesar, se conforma el Comité Institucional de Humanización y se dictan otras disposiciones

ARTÍCULO DÉCIMO SEXTO. PUBLICACIÓN. Publicar la presente resolución y el documento adoptado en la página web institucional y en los medios de comunicación interna de la E.S.E., conforme a la Ley 1712 de 2014.

ARTÍCULO DÉCIMO SÉPTIMO. VIGENCIA Y DEROGATORIAS. La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones institucionales que le sean contrarias, en especial las anteriores resoluciones de adopción de políticas o programas de humanización y de conformación de comités de humanización.

COMUNÍQUESE, PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE

Dada en La Jagua de Ibirico, Cesar, a los nueve (09) días del mes de septiembre de 2026.

YESENIA HERNÁNDEZ HERNÁNDEZ
Gerente