 <p><b>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</b></p>	<b>RESOLUCIÓN</b>	Código: PGD-F-03
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 1 de 5

**RESOLUCIÓN No. 79**  
(Del 31 de mayo de 2017)

Por medio de la cual se establece la Política del Trato digno a los usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Yalí

El gerente de la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Yalí en cumplimiento de las obligaciones constitucionales, legales y reglamentarias, en especial las establecidas en el artículo 7 de la ley 1437 de 2011 y el artículo 10 de la ley 1751 de 2015, y

**CONSIDERANDO:**


1. Que el numeral 5 del artículo 7 de la ley 1437 de 2011, Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, expidió la carta de Trato Digno al ciudadano, donde se define lo siguiente: Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente
2. Que el artículo 10 de la Ley 1751 de 2015 en su literal f establece que uno de los derechos que tienen las personas relacionados con la prestación del servicio de salud es: recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos
3. Que las entidades públicas deben adoptar una política de trato digno para la atención de los usuarios con su respectiva carta, la cual se debe actualizar anualmente

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar la presente Política del Trato digno para la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Yalí, según las siguientes directrices:

**1. INTRODUCCION**

La Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Yalí, está comprometida con los usuarios en ofrecer permanentemente servicios de salud de excelente calidad. Todos los funcionarios de la institución desde la alta gerencia, administración y profesionales de la salud, tienen la responsabilidad con el éxito de éste compromiso.

 <p><b>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</b></p>	<b>RESOLUCIÓN</b>	<b>Código: PGD-F-03</b>
		<b>Versión: 01</b>
		<b>Fecha: 12/06/2013</b>
		<b>Página 2 de 5</b>

Es por ello que se hace necesario implementar una política del trato digno y comportamiento en el respeto incondicional a todo ser humano y la tolerancia, como compromiso en el mejoramiento continuo.

## 2. PROPÓSITO

El propósito de la política del trato digno en la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Yalí es brindar a los funcionarios pautas de comportamiento que se fundamentan en el respeto, con el fin lograr un clima laboral agradable el cual se refleje en la prestación del servicio a nuestros usuarios.

## 3. ALCANCE

Con la Política del Trato digno y Comportamiento, se busca generar un espacio para analizar las acciones del quehacer diario de los funcionarios, el cual origina productividad y satisfacción por el trabajo realizado.

Esta política pretende fortalecer la motivación del funcionario por su trabajo en la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Yalí y el sentido de pertenencia, generando así un compromiso en el mejoramiento de las relaciones entre funcionarios y usuarios de la institución.

## 4. OBJETIVO


Implementar una política del buen trato y comportamiento en la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Yalí, que permita mantener un ambiente laboral y de atención cálido, agradable y satisfactorio entre las personas que interactúan en las diferentes unidades funcionales y a su vez, con los usuarios que utilizan los servicios de nuestra institución.

## 5. DEFINICIONES

**5.1 TRATO DIGNO:** Es una modalidad de convivencia cotidiana que genera una transformación cultural a partir de la construcción colectiva de vínculos sanos" (definición asociación afecto).

El buen trato se da gracias a los vínculos que establecemos con nuestros seres queridos y a llegados, es un tipo de relación, que debe fundarse en un compromiso afectivo, entendido como un esfuerzo social y colectivo que busca el reconocimiento, la participación y la cooperación de todos.

**5.2 PAUTAS:** Son modelos de acciones que explican cómo hacer las cosas y guían un comportamiento

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA - YALÍ</p>	RESOLUCIÓN	Código: PGD-F-03
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 3 de 5

## 6. PARÁMETROS DEL TRATO DIGNO

Cualidades y habilidades necesarias en el mundo laboral y personal:

**6.1 RESPETO:** Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto exige un trato amable y cortés; el respeto es la esencia de las relaciones humanas, de la vida en comunidad, del trabajo en equipo, de la vida conyugal, de cualquier relación interpersonal. El respeto es garantía absoluta de transparencia.

El respeto crea un ambiente de cordialidad y seguridad; permite la aceptación de las limitaciones ajenas y el reconocimiento de las virtudes de los demás. Evita las ofensas y las ironías; no deja que la violencia se convierta en el medio para imponer criterios. El respeto conoce la autonomía de cada ser humano y acepta complacido el derecho a ser diferente.

El respeto es la posibilidad de aceptar tus defectos y tus virtudes sin poner en tela de juicio lo que ves en los demás, porque jamás obtendrás de otros lo que no eres capaz de darte tú mismo, ya que en la medida que lo logres serás capaz de otorgarlo a los demás.

El respeto es el reconocimiento del valor inherente y de los derechos innatos de los individuos y de la sociedad. Estos deben ser reconocidos como el foco central para lograr que las personas se comprometan con el propósito más elevado en la vida.


**6.2 TOLERANCIA:** Capacidad para aceptar a los demás como son, en su entorno, en su forma de pensar, de ver las cosas, de sentir y es también saber discernir en forma cordial en lo que uno no está de acuerdo.

**6.3 COMUNICACIÓN ASERTIVA:** Es respetar y expresar aquello que necesita, siente y piensa y obrar en consecuencia, sin pasividad o agresividad. Comunicarse con asertividad permite la transmisión de nuestras necesidades o deseos de forma madura y racional sin provocar el rechazo o malestar de la otra persona.

**6.4 RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS:** Habilidad para negociar y resolver los desacuerdos. La habilidad nos permite reconocer los posibles conflictos, sacar a la luz los desacuerdos, ponerlos sobre la mesa, decir lo que sentimos al respecto, bajar la tensión. Cuando se tiene esta capacidad es posible favorecer el debate y permitir una discusión abierta, para llegar a soluciones que satisfagan plenamente a las personas comprometidas en el desacuerdo o en el conflicto y para que las partes se sientan bien tratadas.

La capacidad para negociar requiere una gran habilidad para escuchar, porque un proceso netamente emocional en donde lo importante no es lo que dicen las palabras es lo que piensan y sienten las partes.

Se puede resolver positivamente un conflicto:

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</p>	RESOLUCIÓN	Código: PGD-F-03
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 4 de 5


- 6.4.1 Analizando el problema.
- 6.4.2 Buscando información y alternativas de solución de manera pacífica.
- 6.4.3 Buscando lugares o personas que nos pueden ofrecer ayuda.
- 6.4.4 Reconociendo que la angustia, el enojo y la desesperación no contribuyen a la solución del conflicto.
- 6.4.5 Un conflicto puede ser una oportunidad, no deben asustar a las personas, porque también las ayuda a crecer.

## 7. PAUTAS DEL TRATO DIGNO Y COMPORTAMIENTO

- 7.1 Respetar para que me respeten, no hacer a los demás lo que no queremos para nosotros.
- 7.2 Mire a los ojos de la otra persona, preste atención a su solicitud.
- 7.3 Brinde una actitud de escucha, hacer que el otro se sienta comprendido, no sea distante.
- 7.4 Brinde apoyo, sea solidario y servicial.
- 7.5 Regale actitudes de cortesía y empatía: una sonrisa sincera, palabras de saludo, despedida, agradecimiento, elogios, solicitud de favores.
- 7.6 Llame a las personas por su nombre, evitar tratos despectivos.
- 7.7 De expresiones de afecto y amor.
- 7.8 Acepte al otro tal como es, tener humildad, no discriminar, ofender o tratar mal a nuestros semejantes sin importar su esfera cultural, social y sexual.
- 7.9 Respete la vida de todos los seres vivos.
- 7.10 Elogie, haga comentarios positivos, eleve la autoestima: "tú eres capaz, tú puedes", evitar críticas, burlas, insultos.
- 7.11 Aceptar elogios y críticas, valorar rasgos y conductas propias, honestidad con nuestras actitudes y comportamientos.
- 7.12 Al expresar enojo o desacuerdo, actuar con sabiduría con una expresión firme y justa sin ser agresiva.
- 7.13 Vivir plenamente cada día, sea feliz alegre.
- 7.14 Mantener una presentación personal adecuada, ordenada y recatada acorde con el lugar de trabajo, porte firme.
- 7.15 No acerque excesivamente a la otra persona. Invade su terreno personal, lo que incomoda.
- 7.16 Expresa sus deseos o necesidades de forma cortés y cálida

## 8. MECANISMOS DE SOCIALIZACIÓN, EVALUACIÓN Y SEGUIMIENTO DE LA POLÍTICA

- 8.1 Encuesta de satisfacción al usuario: esta busca medir el grado de satisfacción con los servicios recibidos en las distintas unidades funcionales, áreas o procesos de la institución. De forma semestral se consolidan los resultados por servicio y en éstas se

 <p>E.S.E HOSPITAL LA MISERICORDIA – YALÍ</p>	RESOLUCIÓN	Código: PGD-F-03
		Versión: 01
		Fecha: 12/06/2013
		Página 5 de 5

puede percibir como se percibe el servicio por parte del usuario en aspectos específicos como el trato recibido por el personal que lo atendió, la información y comunicación.

8.2 Encuesta de clima laboral: esta busca medir el grado de motivación y ambiente organizacional y puntualmente para el tema las buenas relaciones interpersonales, el trabajo en equipo.

8.3 Encuesta a los usuarios para determinar el funcionario o colaborador que atiende público (Médico, odontólogo, enfermero, auxiliar, promotor de salud, cajeros) que se destaque por su cultura de presentarse ante el usuario, su buen trato, por brindar una comunicación clara, entendible para el usuario.

8.4 Socialización de la política: para la difusión efectiva de esta política se contará con la ayuda de un profesional en psicología quien en las horas de estudio asistenciales sensibilizará con talleres vivenciales el personal asistencial respecto a esta política.

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Diseñar y publicar la carta institucional de Trato digno del servicio de la Empresa Social del Estado Hospital La Misericordia de Yalí que contenga los derechos y deberes de los usuarios y los respectivos canales para la atención del usuario

Dada en Yalí a los treinta y un (31) días del mes de mayo de dos mil diecisiete (2017).

  
 JUAN CARLOS RICO VINASCO  
 Gerente