



CIRCULAR AMC-CIR-000060-2022

De:	JOHANA BUENO ÁLVAREZ Directora Departamento Administrativo Distrital de Salud DADIS
Para:	Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Prestadores Independientes De Servicios De Salud.
Fecha:	Cartagena de Indias D.T. y C., miércoles, 9 de marzo de 2022
Asunto:	Lineamientos obligatorios para la atención humanizada y con calidad a los usuarios de los servicios

Teniendo en cuenta que:

Que la Constitución Política, en el artículo 1, constituye un Estado Social de Derecho, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en la prevalencia del interés general.

Que de acuerdo con el artículo 48 y 49 ibídem, reconoce la Seguridad Social como un servicio público de carácter obligatorio e irrenunciable y la atención de la salud, en control y a cargo del Estado, el cual debe garantizar a todos los habitantes del territorio nacional.

Que la Ley 100 de 1993, garantiza los derechos conforme a la dignidad humana, lo cual constituye mecanismos para responder con la atención oportuna, personalizada, humanizada, integra, continua, digna al personal humano, confidencial e íntima.

Que la Ley 1502 de 2011, promueve la Cultura en Seguridad Social en Colombia teniendo en cuenta que ésta se define como "un pacto social en torno al derecho humano de la seguridad social", desde el interés general, la educación, el fomento y apropiación de dicho propósito mediante el conocimiento y divulgación de los principios, valores y estrategias en que se fundamenta la protección social, orientada a los agentes del sector salud, la ciudadanía y las comunidades educativas.

Adicionalmente, el Ministerio de Salud y Protección Social hace seguimiento a lo dispuesto por el artículo 246 de la Ley 100 de 1993 e instruirá a que los distintos actores del sistema de protección social ejecutarán sus responsabilidades en temas de cultura de la seguridad social, mediante la adopción del Plan de la Cultura

En cumplimiento con la Directiva Presidencial 04 de 2012 que trata sobre la Eficiencia Administrativa y Lineamientos de la Política de Cero Papel en la Administración pública, la recepción de documentos internos se hará a través del SIGOB; no requiere ser recibido en físico. La impresión de documentos deberá hacerse solo cuando sea indispensable.



de la Seguridad Social en Colombia que contempla como uno de sus líneas Humanización en el Trato, el cual se articulará como componente del sector en el Plan Nacional de Desarrollo.

Que mediante la Resolución 1841 de 2013, el Ministerio adoptó el Plan Decenal de Salud Pública 2011-2021, en el que se plantea objetivos para garantizar el goce efectivo del derecho a la salud para todos y el de mejorar las condiciones de vida que modifican la situación de salud, de igual manera, establece la dimensión nueve, la cual establece dos metas relacionadas con la humanización, la meta 17, en la que se precisa una política de humanización en la atención a las mujeres gestantes, niñas, niños y adolescentes, y la meta 30, frente a adultos mayores. En el mismo sentido este ente Territorial expidió su Plan Decenal.

Que la Ley 1438 de 2011, orienta a que la atención se brinde de manera humanizada a las personas del territorio nacional, del mismo modo, en su artículo 107, relaciona la definición e implementación de un Plan Nacional de Mejoramiento de la Calidad en Salud PNMCS, que el Ministerio adoptó y en el que contempló condiciones frente al mejoramiento de la calidad en la atención y la obtención de resultados evaluables, reconocidos y direccionados para lograr el compromiso de todos los agentes, por lo tanto, el PNMCS incorpora la humanización como principio orientador, entendido este, como un mandato que orienta o rige el comportamiento de las personas y de las organizaciones, reconociendo además que la humanización debe estar presente en todos los procesos del sistema de salud, por tanto, va más allá del ámbito hospitalario o de la prestación de servicios, cuyos procesos deberán surgir a partir de dinámicas participativas y de construcción social, a su vez, plantea la necesidad de enfocar su misión al cumplimiento del derecho fundamental a la salud, respeto por la dignidad humana y al fortalecimiento de una cultura organizacional dirigida al ser humano y a la protección de la vida en general.

Que, el PNMCS cuenta con una estructura en torno a tres ejes, 1) las personas como centro y finalidad del sistema, 2) la calidad a partir de un enfoque sistémico y, 3) la transformación de la gestión del sistema; así mismo, el plan se estructura a partir de seis Objetivos específicos relacionados con rectoría en materia de calidad en salud, mejoramiento de la gestión administrativa y clínica, fomento de la excelencia e innovación en el sistema de salud, fortalecimiento de capacidades del talento humano en salud en humanización, incentivar la gestión del conocimiento para fortalecer la calidad de la atención y la humanización y empoderar a las personas mediante estrategias de comunicación para que mejoren su experiencia con el Sistema de Salud.



Que en el objetivo cuatro, el PNMCS orienta a desarrollar habilidades y capacidades en el talento humano y en las instituciones de salud, que contribuyan a humanizar la gestión de las organizaciones, a través de la estrategia de construcción participativa de la política de humanización, cuya meta a 2021 sugiere que se contará con la formulación, aprobación y divulgación de la política de humanización.

Que la Ley 1751 de 2015 en su Artículo 2. regula el derecho fundamental a la salud y otras disposiciones; además establece en su Artículo 5. que el Estado es responsable de respetar, proteger y garantizar el goce efectivo del derecho fundamental a la salud; a su vez, el Artículo 12. comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del Sistema de Salud que la afectan o interesan; y el Artículo 18. Establece el respeto a la dignidad del talento humano en salud, amparadas por condiciones laborales justas y dignas.

Que la Política de Atención Integral en Salud-PAIS, adoptada por la Resolución 429 de 2016, modificada por la Resolución 2626 de 2019, tiene como objetivo mejorar las condiciones de salud de la población mediante la intervención de los agentes hacia el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad para la preservación, el mejoramiento y la promoción de la salud; así mismo, contempla la integralidad como igualdad de trato y oportunidades, mediante la regulación de la intervención de los responsables de garantizar la atención de la promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación en condiciones de accesibilidad, aceptabilidad, oportunidad, continuidad, integralidad y capacidad de resolución.

Que dicha Política cuenta con un marco estratégico y un marco operacional, este último corresponde al Modelo Integral de Atención en Salud-MIAS, comprende el conjunto de procesos de priorización, intervención y arreglos institucionales que direccionan de manera coordinada las acciones de cada uno de los integrantes del Sistema, con una visión centrada en las personas, para garantizar la oportunidad, continuidad, integralidad, aceptabilidad y calidad en la atención en salud de la población, bajo condiciones de equidad. Adicionalmente, la Resolución 2626 de 2019 crea el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE) como complemento a la PAIS, modelo entendido como un conjunto de acciones sectoriales e intersectoriales y de herramientas, a través de acuerdos interinstitucionales y comunitarios, que orienta, de manera participativa y coordinada entre los agentes del sistema de salud del territorio, garantizar la alineación de prioridades y acciones en salud, bajo el liderazgo del departamento, distrito o municipio, con el fin de favorecer a las personas en el mejoramiento de servicios, la disminución de brechas.



Que se hace necesario dentro del marco de nuestras competencias territoriales, verificar que la prestación de los servicios de salud realizada por parte de las IPS y prestadores independientes del servicios de salud, en nuestra jurisdicción, se brinde con calidad y con respeto a la humanización de los usuarios, garantizando una atención efectiva al derecho fundamental a la salud, la protección de la vida en general y el respeto a la dignidad humana, con apego a los estándares de calidad en la prestación de servicios, propendiendo por defender y dar seguridad a los usuarios frente a los riesgos potenciales.

Por lo que, se exhorta y reconviene a los prestadores de servicios de salud, que cumplan a cabalidad con una atención en salud humanizada y con calidad, centrando su atención en la persona, eliminando todo obstáculo o barreras administrativas u operativas que impidan una atención con calidad.

Finalmente, se precisa que el incumplimiento a una atención a los pacientes centrado en su dignidad humana, tal como se ha establecido en estos lineamientos, generará a las IPS y prestadores de salud, el inicio de investigaciones administrativas sancionatorias, por parte del Departamento Administrativo Distrital de Salud-DADIS conforme las facultades de inspección, vigilancia y control señaladas en la ley 9 de 1979, ley 715 de 2001, Decreto 780 de 2016 (que recogió y compilo el Decreto 1011 de 2006) y Resolución 3100 de 2019.

Atentamente,


JOHANA BUENO ÁLVAREZ
Directora del Departamento Administrativo Distrital de Salud –DADIS

Proyectó: RGD Asesor Jurídico DOVC 
Asesoró: María Paulina Osorio -Directora Operativa de Vigilancia y Control 