



**POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD**

**Resolución 032 del 13 de Febrero de 2025**

**“Por medio de la cual se establece la Política de Prestación de Servicios de Salud con un enfoque de excelencia clínico asistencial, seguridad del paciente, atención centrada en la persona, humanización y su integración con el Modelo de Atención del Hospital Regional De Sogamoso E.S.E.”**

El Suscrito gerente del Hospital Regional De Sogamoso E.S.E. en uso de sus atribuciones legales y,

**CONSIDERANDO QUE,**

Que la Constitución Nacional de Colombia de 1991 En sus artículos 48 y 49 establece el derecho a la seguridad social y la atención en salud como un servicio público prioritario.

Que la Ley 23 de 1981 en su Código de Ética, Art. 1 establece “La medicina es una profesión que tiene como fin cuidar de la salud del hombre y propender por la prevención de las enfermedades, el perfeccionamiento de la especie humana y el mejoramiento de los patrones de vida de la colectividad, sin distinción de nacionalidad, ni de orden económico-social, racial, político y religioso. El respeto por la vida y los fueros de la persona humana constituyen su esencia espiritual. Por consiguiente, el ejercicio de la medicina tiene implicaciones humanísticas que le son inherentes”.

Que la Ley 100 de 1993, establece en el Art. 1 el Sistema de Seguridad Social Integral así: “El sistema de seguridad social integral tiene por objeto garantizar los derechos irrenunciables de la persona y la comunidad para obtener la calidad de vida acorde con la dignidad humana, mediante la protección de las contingencias que la afecten”.

Que la Ley 1438 de 2011, tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de un modelo de calidad en el Art. 3.8. preceptuando: “Calidad. Los servicios de salud deberán atender las condiciones del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada”.

Que la Resolución 741 de 1997 del Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia, imparte instrucciones sobre seguridad personal de usuarios para instituciones y demás prestadores de servicios de salud. Las instrucciones a que refiere la presente resolución son aplicables a todas las instituciones de salud y demás prestadores de servicios sean estos, públicos, privados o mixtos que presten servicios de salud en las áreas de la promoción prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación ambulatorios y de hospitalización.

Que mediante decreto 1011 de 2006, se establece el Sistema Obligatorio de garantía de



## Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

Calidad de la atención en salud del Sistema general de Seguridad Social en Salud, que define las norma, requisitos, mecanismos y procesos desarrollados en el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

Resolución 3100 de 2019, Ministerio de Salud y Protección Social, Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el Manual de Inscripción de Prestadores y Habilitación de Servicios de Salud.

Que la resolución 2082 y Decreto 903 del 2014, establece los estándares de acreditación dirigidos hacia la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos.

Que la resolución 5095 de 2018, adopta el manual ambulatorio y hospitalario de Colombia, versión 3.1. y dentro de sus estándares solicita que la organización cuente con el diseño, implementación y evaluación de una política de prestación de servicios de salud para promover, proteger y mejorar la salud de la población a la que sirve, sin discriminación, dirigida a usuarios, familiares y colaboradores, siendo esta parte del direccionamiento estratégico articulada con la política de calidad de la institución.

Que el Acuerdo de Junta Directiva No. 06 de 2024, por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo para el Hospital Regional de Sogamoso ESE "Un Hospital en el que puedes confiar". Plan de desarrollo que define como primera de la quíntuple meta: **M1. Integralidad y calidad de servicios**, con el objetivo estratégico de consolidar un Modelo de Atención que se fundamente en la garantía de los atributos de la calidad salud en todos los servicios ofrecidos y bajo la dinámica particular de su población, promoviendo la eficiencia hospitalaria y fortalecimiento del portafolio.

En mérito de lo expuesto,

### RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: COMPROMISO:** El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se compromete a prestar servicios de salud centrados en las personas, estableciendo un modelo de atención en salud basado en la gestión del riesgo clínico, generando confianza de los usuarios y su familia, respondiendo de forma digna, pertinente y oportuna a las necesidades y expectativas, logrando la satisfacción, el mantenimiento y/o recuperación de la salud, en el marco de la gestión clínica multidisciplinaria y los atributos de calidad.

**ARTICULO SEGUNDO: LINEAS ESTRATEGICAS:** El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. establece como líneas estratégicas para la implementación y despliegue de la política de prestación de servicios de salud, los atributos de la calidad desplegados durante el ciclo de atención, teniendo en cuenta que estos son propiedades que logran ser medibles y reflejan el nivel de excelencia con el que las necesidades de los usuarios y sus familias son satisfechas.



**Línea estratégica 1: EXCELENCIA CLÍNICO ASISTENCIAL:** Concebida como el desempeño superior del ejercicio profesional en salud en función de la calidad de la atención y la aplicación efectiva de las mejores prácticas, en procura de los mejores desenlaces clínicos para los pacientes. Gestionada a través de la implementación del Programa de adopción e implementación de Guías de práctica clínica y la estandarización de actividades durante el ciclo de atención. Línea estratégica orientada al fortalecimiento de la meta: **M4. Camino a la Excelencia**, con el objetivo de establecer e implementar estándares de excelencia en todos los procesos del hospital, con el objetivo de garantizar la calidad, seguridad y eficiencia en los servicios brindados, así como el cumplimiento de las mejores prácticas y regulaciones en el campo de la salud.

**Línea estratégica 2: SEGURIDAD DE LA ATENCIÓN Y GESTIÓN DEL RIESGO:** Prioridad enmarcada en la **M4. Camino a la Excelencia**, garantizando la calidad y seguridad en los servicios brindados, así como el cumplimiento de las mejores prácticas. Alineado con el despliegue del Programa de seguridad del paciente y su propósito de promover un entorno seguro en la prestación de servicios de salud a través de la implementación de prácticas seguras que involucren al trabajador, paciente y su familia con el fin de evitar la ocurrencia de riesgos asistenciales y promover el aprendizaje organizacional.

**Línea estratégica 3: ATENCIÓN HUMANIZADA:** Propende por proporcionar los cuidados que requieren los pacientes de forma digna, respetuosa, empática tomando como punto de partida sus valores, creencias y decisiones. Gestionado a través de la implementación del Programa de Humanización "Humanizando el cuidado, inspirando sonrisas", el cual busca garantizar una atención integral centrada en la persona, promoviendo un trato humanizado y cálido que atienda las necesidades y expectativas de los usuarios, familiares, funcionarios y colaboradores del Hospital Regional de Sogamoso, E.S.E., y sus Unidades Básicas de Atención, creando un entorno de respeto y dignidad, respaldado por instalaciones adecuadas que garantizan un servicio de calidad.

**ARTICULO TERCERO: OBJETIVO:** Establecer e implementar la política de prestación de servicios de salud a través del Modelo de atención "Un Hospital en el que puedes confiar" del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. y las sedes adscritas.

**ARTICULO CUARTO: ALCANCE.** Aplica a la totalidad de trabajadores del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. Inicia con el acceso de los usuarios a los servicios desde las diferentes puertas de entrada, continua con la prestación del servicio durante el ciclo de atención del usuario, hasta favorecer la resolución de sus necesidades y finaliza con la salida del usuario satisfecho y su seguimiento.

**ARTICULO QUINTO: RESPONSABLES DE LA IMPLEMENTACIÓN:** La alta dirección del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, quien evalúa y promueve la política de prestación de servicios de salud; la dirección de prestación de servicios, responsable del liderazgo en el despliegue del modelo de atención y la medición de sus indicadores de



## Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

adherencia; líderes y coordinadores de procesos y servicios, quienes deben velar por la adherencia al modelo de atención desde cada una de sus unidades funcionales; colaboradores de la entidad, quienes deben desempeñar sus funciones en concordancia con los lineamientos definidos en la política; comité de gestión hospitalaria, quien evalúa la gestión en la institución; pacientes y sus familias, quienes deben conocer y exigir sus derechos y deberes y proveer su autocuidado.

La política de prestación de servicios de salud es transversal a todos los procesos de la organización, su cumplimiento y direccionamiento de estrategias se logra a través del comité de gestión clínica y el equipo de Acreditación de Atención al Cliente Asistencial (PACAS), quien formula, coordina, realiza seguimiento, planes de mejoramiento y evaluación del Modelo de atención "Un Hospital en el que puedes confiar".

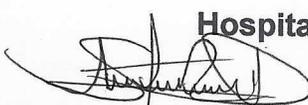
**ARTÍCULO SEXTO: VIGENCIA:** La presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

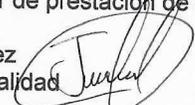
Dada en Sogamoso, a los 13 días del mes de Febrero del año 2025.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

En constancia firma,

  
**LIFAN MAURICIO CAMACHO MOLANO**  
Gerente  
Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

  
Proyecto y elaboró: Saúl Arturo Rivera Damian  
Director de prestación de servicios

  
Reviso: Jenith Lorena López  
Lider Gestión de Calidad

  
Andrea Milena Benitez  
Lider Planeación

  
Zulma Cristina Montaña  
Subgerencia Científica

  
Erika Natalia Sanchez  
Subgerencia Administrativa