



RESOLUCIÓN No. 291 DEL 27 DE DICIEMBRE DE 2022

**“POR CUAL SE ADOPTA LA POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD
Y EL MODELO DE ATENCIÓN DEL HOSPITAL DEL SARARE E.S.E.”**

**EL GERENTE DEL HOSPITAL DEL SARARE, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO SARAVERENA
ARAUCA, EN USOS DE SUS FACULTADES LEGALES Y ESTATUTARIAS Y EN ESPECIAL
LAS CONFERIDAS EN EL DECRETO 397 DEL 24 DE ABRIL DE 2020 DE LA GOBERNACION
Y,**

CONSIDERANDO:

Que, mediante la Ley 100 de 1993, se crea el Sistema de Seguridad Social Integral y se dictan otras disposiciones, se expide el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el SGSSS donde se establecen los criterios de accesibilidad a los contenidos de ese plan de beneficios, calidad de los servicios y uso racional de los mismos.

Que, la Prestación de Servicios de Salud en Colombia se encuentra reglamentada por la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud, obedeciendo a la Ley 1122 de 2007 y sus decretos reglamentarios, cuyo principal objetivo es garantizar el acceso y la calidad de los servicios, optimizar el uso de los recursos, promover los enfoques de atención centrada en el usuario y lograr la sostenibilidad financiera de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud Públicas.

Que, el Decreto 780 de 2016, reglamenta el sector salud y protección social.

Que, la Resolución 256 de 2016 define los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

Que, la Resolución 1552 de 2013 por medio de la cual se reglamenta parcialmente los artículos 123 y 124 del decreto-ley 019 de 2012 y se dictan otras disposiciones. Define que las entidades Promotoras de Salud, deberán garantizar agendas abiertas para la asignación de citas.

Que, en la Ley 1751 de 2015 o Ley Estatutaria de la Salud, tiene por objetivo "garantizar el derecho a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección". Fue promulgada como un nuevo contrato social entre el Estado y la sociedad, con el fin de compaginar tanto la naturaleza como el contenido del derecho fundamental a la salud y constituye una oportunidad para reorientar las prioridades del Sistema, así como su operación hacia el beneficio del ciudadano.

Que, el Ministerio de Salud y Protección Social expidió la **Política de Atención Integral en Salud** bajo la Resolución N° 429 de 2016, con el objetivo general de orientar el sistema hacia la generación de las mejores condiciones de salud de la población, mediante la regulación de las condiciones de 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" y materializar así la intención de la Ley Estatutaria 1751 de 2015.

Que, la resolución 2626 de 2019, modifica la política de atención Integral en salud, y adopta el Modelo de Atención Integral Territorial – MAITE.

Que, la Resolución 3280 de 2018 defines las rutas de atención Integral para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y Ruta Materno perinatal.

Que, así mismo, el Ministerio de Salud y Protección Social diseñó la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud para determinar los lineamientos estratégicos sobre los cuales se debe regir



la prestación de los servicios en Colombia. La política detalla las estrategias y líneas de acción establecidas para el logro de los objetivos propuestos.

Que, en la Resolución N° 5095 de 2018, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, se adopta el manual de los estándares de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia, con el fin de alcanzar estándares superiores de calidad en la prestación de servicios de salud en las entidades públicas y privadas.

Que, el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario de Colombia versión 3.1 en los estándares de direccionamiento; el estándar 33 con código DIR8 define que las instituciones deben tener un proceso para evaluar integralmente la gestión clínica y el modelo de prestación de la organización, que, con base en procesos de evaluación de la calidad en la organización, le hace seguimiento a: i) Resultado de los indicadores del sistema de información para la calidad ii) Evalúa la revisión de utilización de los servicios: Sobreutilización y subutilización iii) Evalúa la gestión clínica incluyendo los resultados clínicos ajustados. iv) al enfoque y los resultados de la Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad en la organización. v) evalúa los atributos de la calidad y su mejoramiento. vi) evalúa la gestión de riesgo y se toman correctivos frente a las desviaciones encontradas.

Que, la Resolución N° 3100 de 2019, expedida por el Ministerio de Salud y Protección Social, dentro de sus diferentes estándares establecen los requisitos mínimos obligatorios para una prestación de servicio dentro de los principios de calidad, seguridad, continuidad, oportunidad y pertinencia para la habilitación y prestación del respectivo servicio de salud.

Que, bajo la Resolución Gerencial N°126 del 9 de julio del 2020, el Hospital del Sarare E.S.E. adopta la Política Integral de Calidad donde reconoce que un Sistema de Gestión de la Calidad debe ser una decisión estratégica en la institución, y que por lo consiguiente; *“Se compromete a garantizar a cada usuario y su familia, servicios de salud seguros, pertinentes, oportunos y continuos; bajo un Modelo de Atención Integral, que satisfaga las necesidades del usuario; Mediante el uso racional de recursos, protegiendo el medio ambiente como una responsabilidad social, cumpliendo los lineamientos legales vigentes y comprometidos con el mejoramiento continuo en cada uno de sus procesos a través de un talento humano idóneo, humanizado con sentido de pertenencia como eje central en la atención”*.

En mérito de lo expuesto se,

RESUELVE:

ARTÍCULO 1. OBJETO. Aprobar y adoptar la Política de Prestación de Servicios de Salud y el Modelo de Atención en el Hospital del Sarare E.S.E, mediante modelos y herramientas de gestión que se alinean con las directrices del gobierno nacional y regional

ARTÍCULO 2. ALCANCE. La política de Prestación de Servicios, aplica para todos procesos institucionales definidos en el mapa de procesos del Hospital del Sarare E.S.E, sus sedes y puestos de salud; y deberá ser considerada por todos los colaboradores, independientemente de su modalidad de vinculación, configurada en el marco normativo el cual se despliega la planeación, ejecución y la evaluación del accionar institucional de la prestación de servicios de salud

ARTICULO 3. COMPROMISO. La Alta Dirección del Hospital Del Sarare E.S.E, en armonía a los lineamientos de la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud y la Política de Atención Integral en Salud; y reconociendo que la prestación de servicios de salud debe ir en armonía con los atributos de calidad que define el Sistema Obligatorio de la garantía de Calidad, por consiguiente;

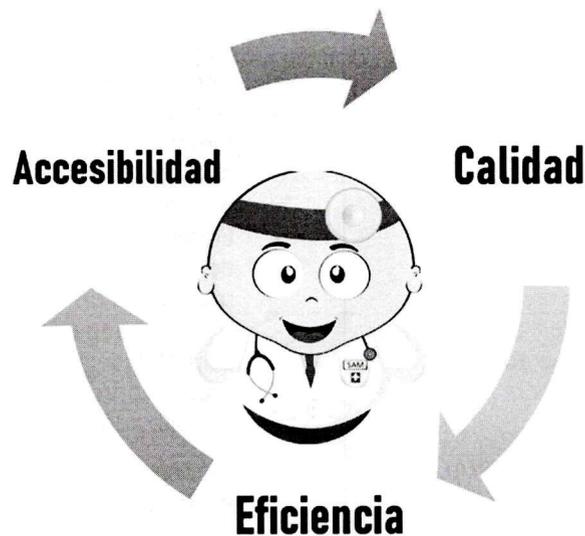
“Se compromete a garantizar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento de la política y trabajar continuamente en garantizar servicios de salud accesibles y oportunos que



Evolucionamos pensando en usted

contribuyan al desarrollo integral de la población beneficiaria y a la comunidades con un enfoque diferencial, generando valor público por medio de la prestación de servicios de salud integrales, seguros, y humanizados que cumpla con los estándares superiores de calidad, articulada con la política integral de calidad, el sistema integrado de gestión; donde ubica al paciente y su familia como centro de la atención, generando eficiencia en el modelo de atención, sostenibilidad financiera en la entidad, y garantizando un ambiente favorable para la gestión y desarrollo del conocimiento en marco la relación docencia-servicio e investigación"

ARTICULO 4. ESTRUCTURA Y LINEAS ESTRATEGICAS. La política de la prestación de servicios de salud del Hospital del Sarare E.S.E. está fundamentada en los 3 ejes estratégicos, donde se desprende los objetivos, líneas estratégicas y acciones a ejecutar en la institución.



Fuente: Diseño propio de acuerdo a la Política Nacional de prestación de servicios de salud

ARTICULO 5. OBJETIVOS DE LA POLITICA.

Parágrafo 1. Objetivo General: Garantizar servicios de salud accesibles a la población, mediante una atención segura, humanizada y de calidad, fundamentada en decisiones clínicas costo-efectivas basada en la mejor evidencia médica, como en el mejoramiento continuo de sus procesos y a un costo justo que garantice la sostenibilidad financiera de la institución.

Objetivos Específicos.

- Diseñar e implementar un **Modelo de Atención en Salud** ajustado a la realidad epidemiológica de la región.
- Garantizar el acceso a los servicios de salud.
- Prestar servicios de salud con un enfoque integral que elimine la fragmentación de los servicios de salud.
- Promover el enfoque de atención centrada en el usuario y su familia.
- Mejorar continuamente la calidad de los servicios de salud del Hospital del Sarare E.S.E, basado en el enfoque de la acreditación.
- Optimizar el uso de los recursos mediante decisiones medicas costo-efectivas basadas en evidencias.



- Prestar servicios de salud con enfoque en la gestión del riesgo, donde se identifiquen y se gestionen mediante los planes de cuidado y tratamiento por grupo de riesgo o ciclo vital, practicas seguras y complementarias, con entornos seguros de atención en salud.
- Promocionar la corresponsabilidad del usuario y su familia (autocuidado) en los procesos de salud y enfermedad.
- Definir un proceso para evaluar integralmente la gestión clínica y el modelo de prestación del Hospital del Sarare.

ARTICULO 6. ROLES Y RESPONSABILIDADES.

EJE ESTRATEGICO	ACTOR	RESPONSABILIDAD
ACCESIBILIDAD	<i>Alta Dirección</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Proporcionar los recursos necesarios para la implementación de la política. - Asignar los recursos humanos, financieros y logísticos para el funcionamiento de los servicios a través de los procesos misionales y su gestión clínica. - Determinar los lineamientos estratégicos sobre lo cuales el hospital realizara la prestación de servicios.
	<i>Líder de Sistemas Integrados de Gestión</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar que se cumpla con el sistema único de habilitación (requisitos mínimos) para la prestación de servicios de salud y mantener actualizado el REPS del Hospital.
	<i>Líder de SIAU Líder de facturación.</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Diseñar procesos de admisión y facturación ágiles y fáciles en cada uno de los servicios a prestar que garantice accesibilidad y oportunidad.
	<i>Subdirección científica</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Procurar el mejoramiento de la capacidad resolutive en la prestación de servicios. - Diseñar, implementar y monitorizar un modelo de prestación de servicios de salud que responda al perfil epidemiológico de la región.
	<i>Líderes de procesos</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Liderar y coordinar las actividades de cada uno de los colaboradores con el fin de garantizar el acceso oportuno y disminuir los diferentes tipos de barreras que se presentan en los servicios.
	<i>Colaboradores</i>	<ul style="list-style-type: none"> - Garantizar que las actividades que realicen en sus áreas de trabajo sean ágiles, fáciles y resolutivos para los usuarios, evitando procesos complejos y tramites innecesarios.



EJE ESTRATEGICO	ACTOR	RESPONSABILIDAD
CALIDAD	<i>Alta dirección</i>	- Direccionar los servicios, para garantizar la atención a los ciudadanos de manera oportuna e integral.
	<i>Subgerencia científica</i>	- Planear y monitorizar que la prestación de servicios se realice bajo parámetros de mejoramiento continuo y de calidad y atención centrada en el usuario.
	<i>Líder de sistemas integral de calidad</i>	- Gestionar los indicadores de calidad de cada uno de los procesos de atención del Hospital del Sarare E.S.E.
	<i>Líder de seguridad del paciente</i>	- Velar por la prestación de servicios de salud seguros y confiables.
	<i>Líder de humanización</i>	- Velar por la prestación de servicios de salud humanizados.
	<i>Lideres de procesos</i>	- Coordinar y monitorear que los procesos que se brinden en sus servicios sean prestados de forma integral, coordinada entre otros servicios y con calidad.
	<i>Colaboradores</i>	- Realizar actividades dentro los principios de calidad, seguridad y humanización, con un enfoque a la identificación y gestión del riesgo.

EJE ESTRATEGICO	ACTOR	RESPONSABILIDAD
EFICIENCIA	<i>Alta dirección</i>	- Realizar y provisionar la planeación de los recursos necesarios para la prestación de servicios de acuerdo a la complejidad del hospital. oferta/demanda.
	<i>Subgerencia científica</i>	- Velar por la optimización de los recursos para la atención en salud y mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la población, basadas en decisiones costo-efectivas de la mejor evidencia disponible.
	<i>Líder de procesos</i>	- Verificar que los colaboradores de sus procesos hagan el mejor uso posible de los recursos durante la atención del usuario.
	<i>Colaboradores</i>	- Usar adecuadamente los recursos de la salud.

ARTICULO 7. IMPLEMENTACIÓN. El Hospital del Sarare E.S.E aplicará la metodología establecida en el Modelo de Atención en Salud institucional. Haciendo su despliegue desde la Alta Gerencia hacia todos los procesos mediante ciclos dinámicos de Mejora Continua como cultura.

LÍNEAS ESTRATÉGICAS:

- ✓ La Política de Prestación de Servicios de salud operará mediante la implementación de un **Modelo de Atención en salud** ajustado al contexto territorial de su área de influencia, que



busca responder a las necesidades particulares en salud del usuario y la población beneficiará con un enfoque diferencial.

- ✓ Una atención en salud alienada a los atributos de la calidad, basada en decisiones costo-efectivas soportada en guías y protocolos clínico fundamentada en la mejor y actualizada evidencia científica; a fin de garantizar la pertinencia, la efectividad y seguridad en la atención de los pacientes.
- ✓ Prestar servicios de baja, mediana y alta complejidad a los usuarios en el ámbito ambulatorio, diagnóstico, quirúrgico y hospitalario, con el fin de garantizar la atención a toda la población que la requiera con un énfasis **CENTRADO EN LA ESTRATEGIA DE ATENCIÓN PRIMARIA EN SALUD**, donde se gestione el riesgo por ciclo de vida y/o por grupo de riesgo, se promuevan estilos de vida saludable y el autocuidado, que propenda por ganar más salud y disminuir la carga de la enfermedad de la población objeto, aprovechando cada contacto con los usuarios para promocionar la salud y prevenir la enfermedad.
- ✓ Mejorar la capacidad resolutoria del primer nivel de atención.
- ✓ Mediante los programas de formación continua incluidos los procesos de inducción, reinducción y entrenamiento que pretenden familiarizar la política. Asimismo, mediante el plan de capacitación institucional asegurar las competencias necesarias del personal asistencial y de apoyo a cabo de llevar la prevención de enfermedades y la promoción de la salud como eje central en la gestión del riesgo con enfoque preventivo de la enfermedad.
- ✓ Actualización permanente del personal de salud que participan en la intervención y manejo de los eventos de interés en salud pública y de las patologías prevalentes de la atención.
- ✓ Promoviendo y desarrollando las estrategias nacionales en favor de la población vulnerable como son las gestantes, niños, adulto mayor y personas en condición de discapacidad y enfoque diferencial.
- ✓ Mediante la articulación con la Política Integral de Calidad.
- ✓ A través del fortalecimiento de los sistemas de habilitación, acreditación y auditoría, con el fin de disminuir los riesgos asociados a la atención e incrementar el impacto de los servicios en la mejora del nivel de salud de la población.
- ✓ La identificación y evaluación de los tipos de barreras de acceso y su gestión.
- ✓ Fortalecimiento de las competencias, capacidades y habilidades de todos los trabajadores en beneficio de un mejoramiento continuo y un talento humano en salud más competente, resolutivo y eficiente.
- ✓ Promocionando y garantizando el uso de la evidencia técnico científica y de buenas prácticas en atención primaria en salud, hospitalaria y de salud pública.
- ✓ Fortalecimiento de los procesos de evaluación e incorporación de tecnología biomédica: Se busca prestar servicios de salud con tecnología segura y adecuada, orientada a la eficiencia, la efectividad y la seguridad, en marco de aplicación sensible a las necesidades del usuario y los colaboradores. Para tal efecto se considera: Gestión de la tecnología biomédica, la gestión de tecnología informática, la gestión de medicamentos y dispositivos biomédicos, el programa de tecnovigilancia, el programa de farmacovigilancia y el programa de Reactivovigilancia y PROA.
- ✓ La adaptación de un manual de seguridad del paciente, diseñado bajo estrategias y lineamiento de la Guía de Buenas Prácticas de Seguridad del Paciente y los paquetes instruccionales del Ministerio de Salud y Protección Social, adoptando prácticas seguras tendientes a controlar y minimizar los incidentes y eventos adversos que se puedan derivar del proceso de atención. Promoviendo una cultura de calidad, seguridad y humanización en la atención que oriente a la organización a su mejoramiento continuo de tal manera que las



acciones de salud redunden en la confianza y satisfacción de todas las partes interesadas del Hospital.

- ✓ Mediante la implementación de un programa que detecte, prevenga y reduzca el riesgo de infecciones asociadas con la atención en salud- IAAS.
- ✓ Gestión del talento humano, mediante la promoción de una cultura organizacional fundamentada en la calidad, la seguridad y la humanización, que le ayuden a consolidar el comportamiento organizacional, acondicionado las actitudes del personal en su modo de pensar, sentir y actuar.
- ✓ Fortalecimiento del sistema de referencia y contra referencia ambulatorio y hospitalario.
- ✓ Empoderamiento del usuario y sus formas asociativas a través del desarrollo del Sistema de Información en Calidad, humanización y seguridad del paciente.
- ✓ Desarrollo y mejoramiento del talento humano en salud proponiendo un escenario de practica formativa en marco de la **relación Docencia Servicio**.
- ✓ Seguimiento, evaluación de adherencia a las políticas internas verificando el proceso de estandarización y aprendizaje organizacional, a través de los comités institucionales.
- ✓ Fortalecimiento de los procesos de evaluación, seguimiento y mejoramiento de los sistemas de información institucional.
- ✓ Realizar monitoreo y seguimiento continuo de la implementación de la política de prestación de servicios de salud, con base a:
 - La evaluación de los indicadores del sistema de información para la calidad.
 - La evaluación de la gestión clínica incluyendo los resultados clínicos ajustados.
 - La evaluación de los atributos de la calidad y su mejoramiento.
 - La evaluación de la revisión de la utilización de los servicios: Sobreutilización y subutilización.
 - Resultados en la Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad en la Organización.
 - La evaluación de gestión del riesgo.
- ✓ La elaboración, difusión y publicación periódica de los resultados sobre calidad del Hospital; así como, la rendición de cuentas que tiene por objeto presentar los resultados en salud y la gestión de la prestación de los servicios

ARTICULO 8. ADOPCIÓN DEL MODELO DE ATENCION. Adoptar el Modelo de Atención del Hospital Del Sarare E.S.E, por medio del cual se realizará la implementación de la Política de Prestación de Servicios de Servicios, según las líneas estratégicas, el cual forma parte integral de la presente resolución como **Anexo 1**.

ARTICULO 9. SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN. El seguimiento de la Política está inmerso en todos los procesos de la institución, mediante el Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad, como un mecanismo sistemático y continuo de evaluación y mejoramiento de la calidad observada respecto de la calidad esperada de la atención de salud que reciben los usuarios.

Su actualización estará sujeta a la decisión de la Alta Gerencia, cuando se halla cumplido el Umbral de la Política o cuando decida ajustar su enfoque previa revisión, socialización y formulación de acto administrativo.

ARTICULO 10. MONITOREO Y EVALUACIÓN. La subgerencia científica y los lideres o referentes de los servicios realizara monitoreo y evaluación de la política de la prestación de servicios de salud mediante indicadores de gestión, procesos y resultados de manera trimestral.



Indicadores de Monitoreo, seguimiento y control.

- Tasa de Satisfacción Global.
- Adherencia a guías de práctica clínica adoptadas.
- Porcentaje de calidad del registro de la historia clínica y registros asistenciales.
- Oportunidad en la atención de Urgencias
- Oportunidad en interconsulta especializada por servicios.
- Oportunidad de asignación de citas de consulta general y especializadas.
- Tasa de infecciones intrahospitalarias global y por servicios.
- Porcentaje de cancelación de cirugía por causa atribuible al hospital.
- Tasa de Mortalidad de 48 horas
- Tasa de Reingresos hospitalarios.
- Tasa de Reingresos a Urgencias.
- Tasa de caídas de pacientes
- Proporción de eventos adversos relacionados con la administración de medicamentos
- Tasa de úlceras por presión.
- Porcentaje de estudiantes en prácticas, según cupos disponibles por servicios
- SIVIGILA.
- Experiencia en la atención resolución 0256.
- Seguridad del paciente resolución 0256.
- Efectividad clínica resolución 0256.

Y los demás que la institución considere necesario incluir dentro del tablero de indicadores.

Asimismo, la oficina de control interno mediante seguimiento a los avances en la implementación de las acciones. Definirá y establecerá los controles permitidos en la normatividad para evitar la materialización del riesgo, así como acciones preventivas y correctivas.

ARTICULO 11. ASESORÍA. La oficina de Calidad y Planeación brindara apoyo y asesoría metodológica en las actividades que direccionen a su implementación y continuidad.

ARTICULO 12. COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN. La Política de Prestación de Servicios y el Modelo de Atención de Servicios del Hospital del Sarare E.S.E, se divulgarán a través de los canales oficiales definidos en la institución (correos electrónicos, fondos de pantalla, página web) así como la socialización al interior de cada proceso por parte de su líder.

ARTICULO 13. VIGENCIA. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE,

Dada en Saravena a los 27 días del mes de diciembre de 2022.

CARLOS ALBERTO SANCHEZ ARANGO
Gerente

Proyectó: Jesús Torres – Profesional Especializado.
Revisó: Marelys Quintero - Control interno.
Aprobó: Dr. Carlos Sánchez – Gerente.



POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

La Alta Dirección del **Hospital Del Sarare E.S.E**, en armonía a los lineamientos de la Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud y reconociendo que la prestación de servicios de salud debe ir en armonía con los atributos de calidad que define el Sistema Obligatorio de la garantía de Calidad, por consiguiente;

“Se compromete a garantizar los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento de la política y trabajar continuamente en garantizar servicios de salud accesibles y oportunos que contribuyan al desarrollo integral de la población beneficiaria y a las comunidades con un enfoque diferencial, generando valor público por medio de la prestación de servicios de salud integrales, seguros, y humanizados que cumpla con los estándares superiores de calidad, articulada con la política integral de calidad, el sistema integrado de gestión; donde ubica al paciente y su familia como centro de la atención, generando eficiencia en el modelo de atención, sostenibilidad financiera en la entidad, y garantizando un ambiente favorable para la gestión y desarrollo del conocimiento en marco la relación docencia-servicio e investigación”

CARLOS ALBERTO SANCHEZ ARANGO

Gerente

*Proyectó: Jesús Torres – Profesional Especializado.
Revisó: Marelys Quintero - Control interno.
Aprobó: Dr. Carlos Sánchez – Gerente.*