

RESOLUCIÓN N° 50 DE 2023

(29 MAR 2023)

"Por la cual se ajusta e implementa la política de Humanización del Servicio, dentro del proyecto integrado de gestión de calidad en la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja y se deroga la resolución 172 de agosto de 2020"

EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, En uso de sus atribuciones legales y estatutarias y, en especial las otorgadas por la Ley 100 de 1993, artículo 83 de la Ley 489 de 1998, Decreto 1876 de 1994, artículo 4º del Decreto 139 de 1996, artículo 12 del Decreto 1750 de 2003 y demás normas concordantes y aplicables, y

CONSIDERANDO

Que el Decreto 1876 del 3 de enero de 1994, señala en su artículo No 1 que "La Empresa Social del Estado, constituye una categoría especial de entidad pública descentralizada, del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio e independencia, autonomía administrativa y financiera, y presta servicios de salud de baja complejidad a la población afiliada al Sistema General de Seguridad Social en Salud".

Que a través del Decreto Ordenanza 1243 de 1992 y el Decreto 001528 de 1995, la Gobernación de Boyacá, creó y reestructuró, respectivamente, la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA, constituyendo una categoría especial de entidad pública descentralizada, del orden Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio e independencia, autonomía administrativa y financiera, adscrita a la Secretaria de Salud de Boyacá e integrante del Sistema General de Seguridad Social en Salud, sometida al régimen jurídico previsto por la Ley 100 de 1993, Decreto 1876 de 1994 y en especial a la Ley 1474 de 2014, artículo 95, relativa a la obligatoriedad de observar los principios de la función administrativa.

Que la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, es una Entidad Pública, descentralizada del orden Departamental dotada con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, según lo establecido en el Decreto Ordenanza de creación No. 050 de Enero 17 de 1996, cuyo objeto principal es la prestación de servicios de salud dentro del marco del Sistema General de Seguridad Social en Salud conforme a las disposiciones contenidas en los artículos 174 y 175 de la Ley 100 de 1993 y demás normas que lo modifican y/o lo complementan.

Que la Ordenanza 044 del 6 de Diciembre del 2019 "Por medio de la cual se modifica la denominación de la Empresa Social del Estado HOSPITAL SAN RAFAEL DE TUNJA y se dictan otras disposiciones"; en su artículo primero define su nueva denominación "Para todos los efectos legales y constitucionales la Empresa

social del estado se denominara *EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA*, esta denominación no implica la constitución de una nueva persona jurídica o transformación de la naturaleza jurídica de la misma, definiendo la importancia del contexto universitario que determina el trabajo investigativo de la institución.

Que el Decreto 780 de 2016 por medio del cual compila las normas del sector Salud y en la Sección 4. Define las normas de las Empresas Sociales del Estado Subsección 1. Disposiciones generales sobre Empresas Sociales del Estado.

Que el Artículo 2.5.3.8.4.2.1 del decreto 780 del 2016; establece: "Organización. Sin perjuicio de la autonomía otorgada por la Constitución Política y la ley a las Corporaciones Administrativas para crear o establecer las Empresas Sociales del Estado, estas se organizarán a partir de una estructura básica que incluya tres áreas, así:

a) Dirección. Conformada por la Junta Directiva y el **Gerente**, tiene a su cargo mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la Misión y Objetivos institucionales; identificar las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender, definir la estrategia del servicio, asignar recursos, adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional, sin perjuicio de las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la entidad;..."

Que mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 07 de 08 de Julio de 2020, se aprobó y adoptó el PLAN DE GESTIÓN, PLAN DE DESARROLLO denominado "EN EL SAN RAFA TRABAJAMOS CON EL ALMA", para el periodo 2020-2024."

Que mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 018 de 02 de octubre de 2021, se modificó el PLAN DE GESTIÓN, PLAN DE DESARROLLO denominado "EN EL SAN RAFA TRABAJAMOS CON EL ALMA", para el periodo 2020-2024."

Que mediante la Resolución No. 155 de 13 de Julio de 2020, se adoptan los programas estratégicos como orientadores del PLAN DE DESARROLLO 2020-2024, "**EN EL SAN RAFA TRABAJAMOS CON EL ALMA**" de la E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA".

Que la **Constitución Política** establece:

Artículo 1, Colombia es un Estado social de derecho, fundado en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general. Asimismo, en su artículo 2 define como uno de los fines esenciales del Estado el servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



6-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co



Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254



SA-CER300814



OS-CER599527



Art. 11, uno de los derechos fundamentales consagrados en nuestra constitución es el derecho a la vida el cual se conecta de manera directa con el derecho a la salud (**art. 48**) definiéndolo como un servicio público de carácter obligatorio, que debe prestarse con sujeción a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad. Así que, es imperativo que se haga en condiciones de calidad, dignidad y humanización para procurar un bienestar integral.

Art. 13, el Estado debe propender para que todas las personas reciban la misma protección y trato sin discriminación alguna, protegiendo especialmente a aquellas que se encuentren en circunstancias de debilidad manifiesta en razón a su condición económica, física o mental. En el Plan Decenal de Salud Pública se reconocen como poblaciones vulnerables: a) En función del curso de vida: niños, niñas, adolescentes, jóvenes, adultos y adultos mayores y) Poblaciones con condiciones o situaciones particulares: grupos étnicos, personas con discapacidad y víctimas del conflicto armado. Esto implica que al momento de definir políticas y programas deben tenerse en cuenta estas diferencias en búsqueda de la equidad en salud.

Que mediante la Ley 1438 de 2011 hizo una nueva reforma al Sistema General de Seguridad Social en salud, considerando el bienestar del usuario el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. En este sentido, uno de los principios consagrados es la calidad, entendida como la prestación de servicios del paciente de acuerdo con la evidencia científica, provistos de forma integral, segura y oportuna, mediante una atención humanizada (art. 3).

Que mediante la Resolución 13437 de 1991 emanada del entonces Ministerio de Salud, se constituyeron los comités de Ética Hospitalaria y se adoptó el Decálogo de los Derechos de los Pacientes bajo los postulados de humanización en la atención y mejoramiento en calidad del servicio de salud a cargo de la Nación.

Que mediante la Resolución 5095 de 2018 el Ministerio de Salud y Protección Social adoptó el manual de Acreditación en salud ambulatorio y hospitalario, dirigido a instituciones prestadoras de salud de servicios ambulatorios, hospitalarios o ambos para la obtención de la certificación de acreditación en salud, bajo estándares de atención al cliente asistencial, estándares de apoyo administrativo gerencial a dichos procesos asistenciales y una tercera sección en la cual se encuentran los estándares de mejoramiento de la calidad:

Estándar 33. Código: (AsPL11) En el proceso de planeación de la atención, la organización debe tener una política de atención humanizada como elemento fundamental de respeto hacia el usuario, su privacidad y dignidad

Estándar 79. Código: (DIR 4) La alta dirección promueve desarrolla y evalúa el resultado de acciones orientadas a la atención centrada en el usuario y su familia, el mejoramiento continuo, la humanización de la atención, el enfoque y la gestión del riesgo, la seguridad del paciente y los colaboradores, la gestión de la tecnología en salud, la transformación cultural y la responsabilidad social.

Estándar 97. Código: (GER.9) La organización garantiza la implementación de la política de humanización, el cumplimiento del código de ética, el cumplimiento del código de buen gobierno y la aplicación de los deberes y los derechos del cliente interno y del paciente y su familia.

Estándar 108. Código: (TH5) Existe un proceso para garantizar que el talento humano de la institución, profesional y no profesional, tenga la competencia para las actividades a desarrollar. Estas competencias también aplican para los servicios contratados con terceros y es responsabilidad de la organización contratante la verificación documentada de dichas competencias. Las competencias están definidas con base en las expectativas del puesto de trabajo e incluyen: *Las competencias

deben incluir: Seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de la tecnología y el mejoramiento de la calidad.

Estándar 112. Código: (TH9) La organización cuenta con estrategias que garantizan el cumplimiento de la responsabilidad encomendada a los colaboradores. Las estrategias se relacionan con: *Humanización del servicio

Estándar 121. Código: (GAF1) La organización garantiza procesos consistentes con el direccionamiento estratégico, para identificar y responder a las necesidades relacionadas con el ambiente físico, generadas por los procesos de atención y por los clientes externos e internos de la institución, y para evaluar la efectividad de la respuesta. Lo anterior incluye: * Condiciones para la humanización del ambiente físico.

Estándar 132. Código: (GT1) La organización cuenta con un proceso para la planeación, la gestión y la evaluación de la tecnología: * Las facilidades, las comodidades, la privacidad, el respeto y los demás elementos para la humanización de la atención con la tecnología disponible y la información sobre beneficios y riesgos para los usuarios.

Estándar 143. Código: (GI2) Existe un proceso para planificar la gestión de la información en la organización; este proceso está documentado, implementado y evaluado en un plan de gerencia de la información, e incluye: * Definición de indicadores corporativos que incluyan: Seguridad del paciente, humanización, gestión del riesgo y gestión de la tecnología.

Que mediante el Decreto 1011 de 2006 se estableció el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social SISTEM -SOGCS- orientando las acciones hacia la mejora de resultados centrados en el usuario de acuerdo con las características de: accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad.

En mérito de lo expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: ESTABLECER la política de humanización del servicio para la ESE Hospital Universitario San Rafael de Tunja así:

"En la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja, nos comprometemos a promover en nuestro personal, pacientes y familia una cultura de humanización, desde un enfoque de mejora continua centrada en los valores del respeto, empatía, solidaridad; con la premisa de dar respuesta oportuna, pertinente a sus necesidades, a través de estrategias de sensibilización y formación de habilidades sociales asertivas, encaminadas a una atención digna, promoviendo el bienestar físico, emocional del trabajador, y cumpliendo con los derechos y deberes de los usuarios"

ARTÍCULO SEGUNDO: Alcance de la Política: Este programa aplica a todos los procesos de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja, quienes prestan servicios con calidad centrados en el paciente y su familia.



Carrera 11 No. 27-27
Tunja - Boyacá - Colombia



8-7405030



www.hospitalsanrafaeltunja.gov.co
Gerente@hospitalsanrafaeltunja.gov.co

Miembro de la
Red GLOBAL de HOSPITALES
VERDES y SALUDABLES
www.hospitalesportosaludambiental.net



ARTÍCULO TERCERO: *Objetivo de la Política: Promover dentro de la institución la transformación cultural a partir de la formación en habilidades del servicio humanizado y sensibilización del personal misional, administrativo, usuarios y familia.*



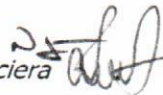
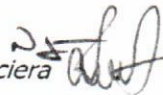
ARTÍCULO CUARTO: *La presente Política se implementará a través del PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO "CORAZÓN MÁS HUMANO".*

ARTÍCULO QUINTO: *La presente Resolución rige a partir de su fecha de publicación y deroga todas aquellas que le sean contrarias.*

PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dada en Tunja, a los


GERMAN FRANCISCO PERTUZ GONZALEZ
Gerente

Proyectó: Tatiana Carolina Mendoza Rojas / Coordinadora Apoyo Servicios de Salud 
Revisó: Nelson Andrés Montero Ramírez / Asesor Jurídico Externo 
Aprobó: Nelson Johann Ulloa Calvo – Subgerente de Servicios de Salud 
Aprobó: Olga Natalie Manrique Abril / Subgerente Administrativa y Financiera 
Aprobó: Sulma Torres /Asesora Jurídica 