

**RESOLUCION No. 075**  
27 de febrero de 2019

Por medio de la cual se adopta la política de calidad de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí.

**EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO**  
**HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUI**, en uso de sus atribuciones legales y,

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 49 de la constitución política de Colombia, establece que la salud es un derecho fundamental, un servicio público y en desarrollo del mismo, el Congreso de la República expidió la Ley 100 de 1993, a través de la cual creó el Sistema de Seguridad Social Integral, en él Libro segundo establece a partir del artículo 152 y siguientes, el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Que la Ley 100 de 1993, en su artículo 153 en el numeral 9° indica que el Sistema establecerá mecanismos de control a los servicios para garantizar a los usuarios, la Calidad, en la atención oportuna, personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con los estándares aceptados en procedimiento y práctica profesional.

Que la Ley 872 de 2003, emanada por el Congreso de la República, "por la cual se crea el sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo de las entidades y agentes obligados".

Que mediante Decreto 1011 del 03 de abril de 2006, El Ministerio de la Protección Social, establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Que de conformidad con el sistema Obligatorio de garantía de la calidad, la acreditación de las organizaciones de salud está orientada a garantizar y mejorar la calidad de los servicios, mediante la aplicación de un conjunto de estándares

óptimos y factibles de alcanzar previamente conocidos por las entidades evaluadas.

Que el decreto 4295 de noviembre 2007 por el cual se reglamenta parcialmente la ley 872 de 2003, en su artículo 1 fija como norma técnica de calidad para las instituciones prestadoras del servicio de salud, la a adoptada por el sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud y definida a través del decreto 1011 d 2006 y las normas técnicas que lo desarrollan a las que lo modifiquen.

Que la Resolución 123 de 2012, del Ministerio de Salud y Protección Social por la cual se modifica el artículo 2 de la Resolución 1445 de 2006 y establece el manual de acreditación en salud y se incorpora un nuevo grupo de estándares de apoyo "Gestión de tecnología" y dos nuevos subgrupos de corte asistencial Seguridad del paciente" y "Sedes integradas en red".

Que la Resolución 2003 de 2014, del Ministerio de Salud y Protección Social, dispone los estándares de habilitación, que buscan atender la seguridad del paciente, entendida como el conjunto de elementos estructurales, procesos instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud o de mitigar sus consecuencias.

Que mediante la Resolución 256 de 2016, del Ministerio de Salud y Protección Social, se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en Salud,

Que mediante la Resolución 2181 de 2008 el Ministerio de la Protección Social, expide la Guía Aplicativa del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de carácter Público.

En mérito de lo anterior,

#### **RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO. - ADOPCIÓN.** Adoptar la política de calidad de la Empresa Social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí. Tal como se relaciona a continuación:

La política de Calidad de la E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí, está encaminada a garantizar una prestación de servicios integrales de salud primario a los usuarios (paciente - familia) de manera accesible, oportuna, segura, pertinente, continua y humanizada; propendiendo por el cumplimiento de los estándares de calidad y mejoramiento constante que contribuyan al bienestar, satisfacción Y calidad de vida de los habitantes del municipio de Ramiriquí y la provincia de marquez.

**ARTÍCULO SEGUNDO. - OBJETIVO GENERAL DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.**

Garantizar la prestación de los servicios integrales de salud primario de atención a los usuarios, basados en las características del sistema obligatorio de la garantía de la calidad que incluye la accesibilidad, oportunidad, seguridad, pertinencia, y continuidad; con humanización y equidad.

**ARTÍCULO TERCERO. - OBJETIVOS ESPECÍFICOS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD.**

Cumplir con los estándares del sistema obligatorio de la garantía de calidad de la atención en salud.

Garantizar la prestación de los servicios de salud, centrada en el usuario y su familia.

Estandarizar los procesos y procedimientos que permitan dar cumplimiento integral a la prestación de los servicios de salud.

Propender por el servicio humanizado de la atención con enfoque integral, donde se respetan los derechos y deberes de los usuarios (paciente - familia).

Fortalecer las acciones de capacitación continua a todo el personal de la entidad en la aplicación y adherencia de la política.

**ARTÍCULO CUARTO. - ALCANCE:** la política de calidad aplica a todo el personal de los procesos misional, estratégico, y de apoyo y usuarios (paciente - familia) de la E.S.E Hospital San Vicente de Ramiriquí.

**ARTÍCULO QUINTO: DEFINICIONES BÁSICAS DE LA POLÍTICA DE CALIDAD DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN VICENTE DE RAMIRIQUÍ.**

**ACCESIBILIDAD:** es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que garantiza el sistema general de seguridad social en salud.

**CONTINUIDAD:** es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades basada en el conocimiento científico.

**OPORTUNIDAD:** es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

**PROGRAMA PARA LA AUDITORIA PARA EL MEJORAMIENTO DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD (PAMEC):** los programas de auditoria deberán ser concordantes con la intencionalidad de los estándares de acreditación y superiores a los que se determinan como básicos en el sistema único de habilitación.

**PERTINENCIA:** es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

**SEGURIDAD:** es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

**SOGCS: SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE CALIDAD DE ATENCIÓN EN SALUD:** es el conjunto de instituciones, normas, requisitos, mecanismos y procesos deliberados y sistemáticos que desarrolla el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

**SISTEMA ÚNICO DE ACREDITACIÓN:** es el conjunto de entidades, estándares, actividades de apoyo y procedimientos de autoevaluación, mejoramiento y evaluación externa, destinados a demostrar, evaluar y comprobar el cumplimiento de niveles superiores de calidad por parte de las instituciones prestadoras de servicios de salud.

**SISTEMA DE INFORMACIÓN PARA LA CALIDAD:** el objetivo de estimular la competencia por calidad entre los agentes del sector que al mismo tiempo permita orientar a los usuarios en el conocimiento de las características del sistema. En el ejercicio de sus derechos y deberes y en los niveles de calidad de los prestadores de servicios de salud.

**SISTEMA ÚNICO DE HABILITACIÓN:** es el conjunto de normas, requisitos y procedimientos mediante los cuales se establece, registra, verifica y controla el cumplimiento de las condiciones básicas de capacidad tecnológica y científica de suficiencia patrimonial, financiera y de capacidad técnico-administrativa, indispensables para la entrada y permanencia en el sistema. Los cuales buscan dar seguridad a los usuarios frente a los potenciales riesgos asociados a la prestación de servicios y son de obligatorio cumplimiento por parte de los prestadores de salud y las EAPB.

**ARTÍCULO SEXTO: ATRIBUTOS DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN EN SALUD:** la empresa social del Estado Hospital San Vicente de Ramiriquí cumple con los siguientes atributos:

**ACCESIBILIDAD:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.

**CALIDAD,** la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión

**CONTINUIDAD:** garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.

**HUMANIZACIÓN EN LA ATENCIÓN:** Es brindar una atención humana que incluye acompañamiento asistencial, educativo y de soporte a la familia. El objetivo de la atención en salud; no sólo es brindar conocimientos teóricos y prácticos al paciente y su familia, sino garantizar el desarrollo de capacidades de los colaboradores para alcanzar un crecimiento humano y profesional que asegure la prestación de un servicio con calidad y calidez

**OPORTUNIDAD:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.

**SEGURIDAD:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.

**PERTINENCIA:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO:** Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

**ARTÍCULO SÉPTIMO. - DEL COMPROMISO.** La empresa social del estado Hospital san Vicente de Ramiriquí se compromete a: promover el cumplimiento continuo de los atributos de la calidad (continuidad, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad) y garantizar la atención del servicio de salud.

**ARTÍCULO OCTAVO. - DE LA APLICACIÓN Y MANEJO Y SEGUIMIENTO.** el comité de sistema obligatorio de garantía de calidad creado mediante resolución No 096 de 22 de marzo de 2017, estará a cargo de implementar las estrategias que permitan la aplicación, manejo y seguimiento de la política de calidad en la atención del servicio de salud.

**ARTÍCULO NOVENO. -VIGENCIA Y DEROGATORIAS.** la presente resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las demás disposiciones que le sean contrarias.

### PUBLIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en el municipio de Ramiriquí - Boyacá, a los veintisiete (27) días del mes de febrero de dos mil diez y nueve (2019).

  
**JUAN PABLO ALVAREZ NAJAR**  
Gerente

Elaboró: Asesor de Control Interno  
Revisó y aprobó: Gerente

NIT. 891800644-9

6