

4 7 3
RESOLUCIÓN N. - DE 2024
(18 OCT 2024)

POR LA CUAL SE ACTUALIZA LA POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN RAFAEL DE TUNJA, SE DEROGA LA RESOLUCIÓN No 150 DE 2023 Y LAS DEMÁS QUE LE SEAN CONTRARIAS.

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

• MARCO LEGAL

Que el Decreto 1876 del 3 de enero de 1994 del Ministerio de Salud y Protección Social, 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 1243 de 1992 y el Decreto 001528 de 1995 de la Gobernación de Boyacá, por medio del cual 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 Secretaría 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 de creación No. 050 de Enero 17 de 1996 de la Gobernación de Boyacá, 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 de la Asamblea Departamental de Boyacá, *"Por medio de la cual se modifica la denominación de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario 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 Decreto Único Reglamentario del sector Salud, por medio del cual se compila las normas del sector Salud y en la Sección 4, define las normas de las Empresas Sociales del Estado y en la subsección 1, disposiciones generales sobre Empresas Sociales del Estado y en el Artículo 2.5.3.8.4.2.1 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 la Constitución Política, en el artículo 1, establece que: "Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de República unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada 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"

Que de acuerdo con el artículo 48 y 49 ibidem se 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, constituyendo 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.

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 del Ministerio de la Protección Social, modificada por la Resolución 2626 de 2019 del Ministerio de la Protección Social, 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



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



8-7405030



www.hospital-sanrafael-tunja.gov.co
Gerente@hospital-sanrafael-tunja.gov.co



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



SC-CER906254
PROGRAMA
MADRE CANGURO



SA-CER560814



OS-CER55952

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 la Resolución 2626 de 2019 del Ministerio de la Protección Social 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.

• **JUSTIFICACION**

Que mediante Acuerdo de Junta Directiva No. 012 del 13 de junio de 2024 se aprueba el PLAN DE DESARROLLO denominado "SAN RAFA, ALMA VIDA Y CORAZÓN su plataforma estratégica; presentado por el Gerente de la E.S.E. Hospital Universitario San Rafael de Tunja para el periodo 2024-2027."

Que en desarrollo de las estrategias establecidas en el Proyecto de Acreditación en salud y definidos en el Manual de Acreditación del Ministerio de Salud, en el estándar 97, se requiere: *"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"*

Que en el plan de Desarrollo 2024-2027, se definió como Eje 3 La Humanización de la atención en salud así como las líneas estratégicas SENTIR Y AMAR, con sus objetivos de fomentar en el cliente interno una cultura de humanización, comprometidos con el respeto por la dignidad de la persona, la ética y el buen trato, y brindar a nuestros sujetos de cuidado, familia y/o acompañante desde su ingreso a la institución una atención integral, generando una experiencia agradable y acogedora, que promueva la protección y la esperanza, que se operativiza mediante el programa de humanización dirigido a los colaboradores, personal en formación, usuarios y sus familias.

En mérito de lo anterior expuesto,

RESUELVE

ARTÍCULO 1. ADOPCIÓN DE LA POLÍTICA: Adoptar la política de Humanización de la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja como parte de la garantía de protección del derecho fundamental a la salud, la protección de la vida y el respeto a la dignidad humana:

"La E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja se compromete a brindar la mejor experiencia en salud a través de:

El actuar ético, la empatía y el respeto por la dignidad e integridad del ser humano, fortaleciendo nuestros valores mediante una cultura humanizada, generando protección y esperanza a nuestros usuarios y sus familias, así como el bienestar integral del colaborador y personal en formación".



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.hospitalesporlasaludambiental.net



PARAGRAFO: La Política se desarrollará mediante el Programa de Humanización TH-PG-02 "El San Rafael le Pone Corazón", y sus líneas estratégicas.

ARTÍCULO 2. OBJETIVO: Brindar a nuestros sujetos de cuidado, familia y/o acompañante desde su ingreso a la institución una atención integral, generando una experiencia agradable y acogedora, que promueva la protección y la esperanza; así mismo fomentar en el cliente interno del la E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja una cultura de humanización, teniendo el valor supremo de la dignidad de la persona, la ética y el buen trato.

ARTÍCULO 3. DESARROLLO DE LA POLÍTICA. La E.S.E Hospital Universitario San Rafael de Tunja establece las siguientes líneas estratégicas para la implementación y despliegue de la política de humanización:

Líneas dirigidas a Usuarios, sus familias y Cuidadores

AMAR

- Saludo me presento para promover la cultura de humanización.
- Conozco mis deberes respeto tus derechos
- Infraestructura y tecnología humanizada

SENTIR

- Manejo del dolor
- Manejo del duelo
- Comunicación asertiva

Líneas dirigidas a colaboradores y personal en formación

AMAR

- Acompañamiento emocional
- Bienestar calidad de vida

SENTIR

- Desarrollo de competencias para la humanización
- Infraestructura humanizada

ARTÍCULO 4. ALCANCE: Desarrollar una cultura humanizada desde habilidades y competencias de los colaboradores en el actuar ético, la empatía y el respeto por la dignidad e integridad del ser humano, para generar protección y esperanza a nuestros usuarios y sus familias, así como el bienestar integral del colaborador y personal en formación.

La política está dirigida a todo el personal participante dentro de los procesos institucionales para la prestación de servicios de salud, incluyendo personal en formación.



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.hospitalesporlasaludambiental.net



SC-CER906254
PROGRAMA
MADRE CANGURO



SA-CER560814



OS-CER3595

ARTÍCULO 5. RESPONSABLES: Los responsables de la política son la alta dirección y comité de Humanización quienes definen, promueven y evalúan la implementación de la política de Humanización en la Institución.

ARTÍCULO 6. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.

INDICADOR DE CONOCIMIENTO DE LA POLÍTICA

NOMBRE: % de divulgación de la política

NUMERADOR: Número de colaboradores a quienes se socializó la política

DENOMINADOR: Total de colaboradores de la entidad

FORMULA: (Número de colaboradores a quienes se socializó la política/ Total de colaboradores de la entidad) *100

META: $\geq 80\%$

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN: Semestral

NOMBRE: % de conocimiento de la política

NUMERADOR: Número de colaboradores con respuestas mayor o igual a 4.0/5.0

DENOMINADOR: Total de colaboradores a quienes se les aplicó la encuesta

FORMULA: (Número de colaboradores con respuestas mayor o igual a 4.0/5.0 / Total de colaboradores a quienes se les aplicó la encuesta) *100

META: $\geq 80\%$ de colaboradores que contestaron satisfactoriamente la encuesta

PERIODICIDAD DE MEDICIÓN: Semestral

ARTÍCULO 7. REGISTRO DE MEJORAS. Las mejoras identificadas serán registradas y gestionadas de la siguiente manera:

- Ajustes, registro y control: Las mejoras o ajustes de la presente política serán definidas y documentadas en el sistema de gestión de calidad de la entidad.
- Informe de avance: Se elaborarán informes de avance para cada mejora, los cuales serán revisados trimestralmente, si aplica, por la alta dirección y se documentarán en el sistema de gestión de calidad.

ARTÍCULO 8. VIGENCIA. La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga la Resolución No. 150 de 2023

COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dado en Tunja a los 18 OCT 2024

GERMAN FRANCISCO PERTUZ GONZALEZ
Gerente

Revisó: Oscar Argelio Cely Avila / Subgerente Administrativo y Financiero

Revisó: Candy Samanta Rodríguez Castillo / Coordinadora Actividades de Talento Humano

Revisó: Sulma Clemencia Torres Gallo/ Asesora Jurídica.

Proyectó y elaboró: Osias Valencia Perea/ Profesional Especializado Talento Humano



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.hospitalesporlasaludambiental.net

