

POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD



HOSPITAL
SAN JOSÉ DEL GUAVIARE
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-04
		Fecha de aprobación: 16/12/2025
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 1.0
		Página: 2 de 13

TABLA DE CONTENIDO

1. POLÍTICA.....	3
2. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO.....	3
3. JUSTIFICACION	4
4. OBJETIVO GENERAL.....	4
4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	4
5. ALCANCE	5
6. METODOLOGIA.....	5
a) LINEAMIENTOS	6
b) ESTRATEGIAS	6
c) RESPONSABLES.....	8
d) INDICADORES	10
7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN	11
8. BIBLIOGRAFIA	11
9. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO	12
10. ANEXO TECNICO	13

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-04
		Fecha de aprobación: 16/12/2025
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 1.0
		Página: 3 de 13


1. POLÍTICA

La E.S.E. Hospital San José del Guaviare, orienta la prestación de servicios de salud con enfoque centrado en el usuario y su familia, garantizando el acceso oportuno, seguro, humanizado, continuo y pertinente. La institución se compromete con el mejoramiento continuo, la gestión del riesgo en salud, la seguridad del paciente y de los colaboradores, la gestión adecuada de la tecnología biomédica, la responsabilidad social, así como la prestación sin discriminación de acuerdo con las necesidades de la población a la que sirve.

Esta política hace parte del direccionamiento estratégico institucional y se articula con la Política de Calidad, Política de Humanización en la atención en salud, los lineamientos nacionales de salud pública, el Modelo Integral de Atención en Salud (MIAS), el Plan Decenal de Salud Pública (PDSP) y el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (SOGCS).

2. MARCO CONCEPTUAL Y NORMATIVO

- Constitución Política de Colombia (Art. 48, 49 y 365).
- Ley 100 de 1993 – Sistema General de Seguridad Social.
- Ley 1122 de 2007 y Ley 1438 de 2011 – Fortalecimiento del SGSSS y atención primaria en salud.
- Ley Estatutaria 1751 de 2015 – Derecho Fundamental a la Salud.
- Decreto 780 de 2016 – Único Reglamentario del Sector Salud.
- Resolución 3100 de 2019 y normas complementarias – Habilitación.
- Resolución 3280 de 2018 – RIAS.
- Resolución 100 del 2024 – Por la cual se establecen disposiciones sobre el proceso de planeación integral para la salud y deroga la resolución 1536 del 2015.
- Estándares de Acreditación en Salud (DIR 4, DIR 6, GER 3).
- Decreto Ley 1072 de 2025 Único Reglamentario del Sector Trabajo

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-04
		Fecha de aprobación: 16/12/2025
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 1.0
		Página: 4 de 13

3. JUSTIFICACION

La institución atiende una población con características epidemiológicas que requieren servicios integrales, seguros y humanizados en urgencias, hospitalización, materno infantil, pediatría, cuidados intermedios, laboratorio clínico, imágenes diagnósticas y terapias de rehabilitación entre otros.

Los procesos clínicos y administrativos requieren una política que oriente la operación de manera transversal, garantizando la calidad, la gestión del riesgo en salud, tanto para el cliente externo como cliente interno, la articulación con la salud pública y la sostenibilidad organizacional.

La formulación de esta política permite guiar la toma de decisiones, asegurar la estandarización de la atención, promover la cultura de seguridad, fomentar la participación de los usuarios y dar cumplimiento a los requisitos del SOGCS.

4. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos institucionales para la prestación de servicios de salud con enfoque centrado en los usuarios, mediante la aplicación de buenas prácticas clínicas, la gestión integral del riesgo, la humanización, la seguridad del paciente y el talento humano, con el fin de promover, proteger y mejorar la salud de la población atendida, garantizando calidad, accesibilidad, continuidad y pertinencia en todos los procesos asistenciales y de apoyo.

4.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

1. Desarrollar y mantener un sistema integrado de gestión de calidad y seguridad, basada en evidencia, que garantice la atención centrada en el usuario, la humanización y la gestión del riesgo en toda la prestación de los servicios.
2. Definir claramente el tipo, suficiencia, cobertura, complejidad y amplitud de los servicios ofrecidos para asegurar la integralidad y continuidad del cuidado del paciente según el nivel de atención.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-04
		Fecha de aprobación: 16/12/2025
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 1.0
		Página: 5 de 13

- Promover la prevención de enfermedades y la promoción de la salud alineada con las políticas nacionales y territoriales, asegurando la competencia del personal y la disponibilidad de recursos necesarios para estas actividades.

5. ALCANCE

Esta política es aplicable a todos los procesos asistenciales, y administrativos de apoyo y de gestión de la E.S.E Hospital San José del Guaviare. Su cumplimiento es obligatorio para todos los colaboradores, estudiantes en práctica, contratistas y proveedores de servicios tercerizados que participen directa o indirectamente en la atención de los usuarios.

6. METODOLOGIA

La política se formuló mediante:

- Revisión normativa y regulatoria** aplicable al segundo nivel de atención, asegurando coherencia con el direccionamiento estratégico institucional, el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS).
- Verificación de las capacidades institucionales** para garantizar la atención especializada, segura y continua.
- Identificación y caracterización de necesidades poblacionales** y riesgos prioritarios, articulando las acciones con los programas de salud pública.
- Promoviendo la humanización**, la atención centrada en el usuario y la no discriminación.
- Definición de lineamientos y estrategias** orientadas a:
 - Gestión integral del riesgo, asegurando la seguridad del paciente.
 - Gestión eficiente de la tecnología y recursos para garantizar la continuidad asistencial.
 - Estandarización de la atención mediante protocolos clínicos basados en guías de práctica clínica.
 - Capacitación continua del personal, asignación clara de responsabilidades y recursos.
 - Gestión integral del riesgo, asegurando la seguridad de los colaboradores

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-04
		Fecha de aprobación: 16/12/2025
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 1.0
		Página: 6 de 13

a) LINEAMIENTOS

1. Brindar Atención centrada en el usuario, humanización y no discriminación.
2. Gestionar integralmente el riesgo, garantizando la seguridad del paciente y del colaborador.
3. Gestionar la tecnología y garantizar la continuidad asistencial, articulando las acciones con salud pública.
4. Estandarizar la atención mediante protocolos clínicos y guías basadas en evidencia, promoviendo la capacitación continua del personal, asignando responsabilidades y recursos, y evaluando periódicamente su cumplimiento.

b) ESTRATEGIAS

Como estrategias para el cumplimiento de la Política de prestación de servicios de salud, se tienen descritas en el siguiente cuadro, las cuales están articuladas con los lineamientos y objetivos de las mismas:

LINEAMIENTO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR
1. Brindar Atención centrada en el usuario, humanización y no discriminación.	Garantizar una atención integral, humanizada y centrada en el usuario y su familia	1. Implementar protocolo de humanización. 2. Fortalecer mecanismos de participación del usuario. 3. Mejorar comunicación efectiva y educación en salud.	-Cumplimiento en la Aplicación de Protocolo de Humanización. -Proporción de Participación Activa de Usuarios en los Mecanismos Institucionales -Cobertura de Educación en Salud y Comunicación Efectiva.



SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD

Código: M-SS-PL-04

Fecha de aprobación:
16/12/2025

Versión: 1.0

Página: 7 de 13

LINEAMIENTO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR
2. Gestionar integralmente el riesgo, garantizando la seguridad del paciente y del colaborador.	Asegurar la prestación de servicios seguros mediante la gestión integral del riesgo.	4.Implementar RIAS según nuestro nivel de atención, 5.Garantizar la implementación, seguimiento y mejora continua del Programa de Seguridad del Paciente. 6.Garantizar la implementación, seguimiento y mejora continua de los sistemas de vigilancia epidemiológica en Seguridad y Salud en el Trabajo, asegurando el cumplimiento normativo y la identificación oportuna de riesgos para la protección de los colaboradores.	-Cumplimiento en la Implementación de la RIAS según el Nivel de Atención. -Proporción de Implementación y Seguimiento de Prácticas Seguras del Paciente. -Cumplimiento del Sistema de Vigilancia Epidemiológica en Seguridad y Salud en el Trabajo (SVE-SST).
3.Gestionar la tecnología y garantizar la continuidad asistencial, articulando las acciones con salud pública.	Garantizar el uso seguro y eficiente de tecnologías y la articulación con la salud pública.	7.Garantizar la implementación, seguimiento del Manual de gestión biomédica. 8.Promover un sistema de tecnovigilancia que garantice el uso seguro, eficiente y oportuno de la tecnología biomédica en todos los procesos asistenciales. 9.Cumplir protocolos de prevención y promoción alineados al Plan Decenal de Salud y RIAS según apliquen. 10.Fortalecer el proceso de referencia y contrarreferencia mediante la estandarización de protocolos, la articulación efectiva con la red de	-Cumplimiento en la Implementación del Manual Institucional de gestión biomédica. -Cumplimiento del programa de tecnovigilancia institucional. -Cumplimiento de Protocolos de Promoción y Prevención (PyP) Alineados al PDSP y RIAS.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-04
		Fecha de aprobación: 16/12/2025
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 1.0
		Página: 8 de 13

LINEAMIENTO	OBJETIVO	ESTRATEGIA	INDICADOR
		servicios, el uso de herramientas tecnológicas para la comunicación oportuna y el seguimiento continuo de los casos para garantizar la continuidad asistencial y la oportunidad en la atención.	-Oportunidad de gestión de la referencia del paciente.
4. Estandarizar la atención mediante protocolos clínicos y guías basadas en evidencia, promoviendo la capacitación continua del personal, asignando responsabilidades y recursos, y evaluando periódicamente su cumplimiento.	Asegurar la prestación de servicios seguros y de calidad, mediante atención basada en la evidencia científica y la gestión integral de los riesgos inherentes al paciente	11. Actualización permanente de protocolos y guías de práctica clínica basados en evidencia. 12. Formación continua del personal en protocolos y guías de práctica clínica institucionales. 13. Evaluar los resultados de la gestión clínica mediante indicadores de calidad, seguridad y efectividad, con el fin de identificar oportunidades de mejora y garantizar la atención centrada en el paciente	-Cumplimiento en la Actualización de Protocolos y Guías de Práctica Clínica (GPC). -Cobertura de Capacitación del Personal en Protocolos y Guías de Práctica Clínica. -Cumplimiento en la Evaluación Integral de la Gestión Clínica.

c) RESPONSABLES

Personal idóneo, líder de las áreas objeto del tema, quien responderá permanentemente por el avance, evaluación y mejoramiento en la implementación de las políticas.

Gerencia y alta dirección:

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-04
		Fecha de aprobación: 16/12/2025
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 1.0
		Página: 9 de 13

- Aprobar la Política de Prestación de Servicios de Salud y garantizar su alineación con el direccionamiento estratégico institucional.
- Asignar los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros necesarios para su implementación.
- Asegurar la integración de la política con la Política de Calidad, el modelo de gestión del riesgo, la Política de humanización y Política la seguridad del paciente.
- Realizar seguimiento periódico a los indicadores globales y tomar decisiones para el cierre de brechas.
- Promover la cultura organizacional basada en la atención centrada en el usuario, la transparencia, la ética y la responsabilidad social.

Subgerencia de servicios de salud:

- Liderar la implementación de la Política de Prestación de Servicios de Salud en los servicios asistenciales.
- Garantizar la estandarización de los procesos clínicos y la aplicación de guías de práctica clínica, RIAS y protocolos basados en evidencia.
- Coordinar el desempeño del talento humano asistencial, asegurando su competencia y formación continua en gestión del riesgo, humanización y seguridad del paciente
- Supervisar la calidad y seguridad en los servicios clínicos, evaluando indicadores, eventos adversos y resultados en salud y consolidar informes periódicos para la alta dirección
- Coordinar la formulación, actualización, revisión y socialización de la Política de Prestación de Servicios.
- Articular la relación con salud pública, vigilancia epidemiológica y programas de promoción y prevención.

Calidad y Seguridad del Paciente

- Analizar el comportamiento de los indicadores de calidad y seguridad relacionados con la política.
- Revisar eventos adversos, incidentes, fallas y establecer acciones de mejora.
- Verificar el cumplimiento de los estándares de atención segura, humanizada y centrada en el usuario
- Acompañar a los servicios en la implementación de barreras de seguridad y en el análisis de riesgo.
- Recomendar ajustes, actualizaciones o mejoras a la política según evidencias y resultados institucionales
- Acompañar los procesos en la implementación de buenas prácticas, RIAS y estándares de acreditación en salud.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-04
		Fecha de aprobación: 16/12/2025
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 1.0
		Página: 10 de 13

- Liderar el PAMEC, auditorías internas y planes de mejoramiento derivados de la política de prestación de servicios de salud.
- Asegurar el cumplimiento normativo y la articulación con políticas nacionales de salud pública y calidad.
- Facilitar el despliegue metodológico para la gestión del riesgo, la seguridad del paciente y la humanización.

Coordinadores o líderes de los servicios

- Operativizar la política en su área o servicio, asegurando su cumplimiento por parte del equipo asistencial y administrativo.
- Socializar los lineamientos y capacitar al personal nuevo y vigente en humanización, seguridad y estándares de calidad.
- Monitorear el comportamiento de los indicadores del servicio (oportunidad, pertinencia, continuidad, seguridad).
- Implementar acciones de mejora según hallazgos de auditorías, comités o resultados de indicadores.
- Coordinar el uso adecuado de recursos, espacios, equipos biomédicos y condiciones de seguridad para usuarios y colaboradores.

Líderes de procesos asistenciales y de apoyo

- Incorporar los lineamientos de la política en los procedimientos, instructivos y protocolos de su proceso.
- Asegurar la aplicación de buenas prácticas, normas nacionales, estándares de acreditación y requisitos del SOGCS.
- Participar en la identificación, análisis y mitigación de riesgos clínicos y administrativos.
- Gestionar la evaluación del desempeño del personal del proceso respecto a la política.
- Garantizar la interoperabilidad entre procesos para asegurar continuidad y calidad en la atención

d) INDICADORES

- Indicadores de la resolución 256 del Ministerio de Salud y la Protección Social aplicados a prestadores de servicios de salud.
- Indicadores propios de los procesos misionales.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-04
		Fecha de aprobación: 16/12/2025
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 1.0
		Página: 11 de 13

7. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN

El seguimiento se realizará trimestralmente mediante:

- Revisión de indicadores institucionales propios de los procesos misionales y Indicadores de la resolución 256 del Ministerio de Salud y la Protección Social aplicados a prestadores de servicios de salud.
- Auditorías internas y seguimiento PAMEC.
- Informes de seguridad del paciente.
- Comités misionales
- Retroalimentación a líderes de procesos

Los resultados se utilizarán para la mejora continua, actualización de estrategias e intervención de brechas.

8. BIBLIOGRAFIA

- Constitución Política de Colombia. (1991). Artículos 48, 49 y 365.
- Ley 100 de 1993. Por la cual se crea el Sistema de Seguridad Social Integral.
- Ley 1122 de 2007. Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Diario Oficial No. 46.506.
- Ley 1438 de 2011. Reforma del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Ley Estatutaria 1751 de 2015. Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental a la Salud.
- Decreto 780 de 2016. Decreto Único Reglamentario del Sector Salud.
- Resolución 3280 de 2018. Por la cual se adopta el Modelo de Acción Integral Territorial – MAITE y se definen las Rutas Integrales de Atención en Salud – RIAS.
- Resolución 3100 de 2019. Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de prestadores y de habilitación de servicios de salud.
- Estándares de Acreditación en Salud. Manual Único de Acreditación en Salud – Habilitación y Acreditación (DIR 4, DIR 6, GER 3).
- Plan Decenal de Salud Pública 2022–2031.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2016). Modelo Integral de Atención en Salud – MIAS.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-04
		Fecha de aprobación: 16/12/2025
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 1.0
		Página: 12 de 13

9. CONTROL DE REVISIONES Y CAMBIOS DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Claudia Yinet Vanegas Figueroa Jefe de Oficina de Calidad	Comité Institucional de Gestión y Desempeño	German Amezquita Niño Gerente Comité Institucional de Gestión y Desempeño

VERSIÓN	FECHA DE APROBACIÓN	ELABORÓ / ACTUALIZÓ	DESCRIPCION GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO
1.0		Miguel Ángel Cerón Molina Subgerente de Servicios de Salud	Se crea política de prestación de servicios salud.
2.0	16/12/2025	Claudia Yinet Vanegas Figueroa Jefe de Oficina de Calidad	Se actualiza política en su contenido.

	SUBGERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD	Código: M-SS-PL-04
		Fecha de aprobación: 16/12/2025
	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD	Versión: 1.0
		Página: 13 de 13

10. ANEXO TÉCNICO

- Fichas técnicas de los indicadores de evaluación de cumplimiento de las estrategias de la política
- Política de atención humanizada.
- política de seguridad del paciente.
- política de sistema integrado de calidad
- RIAS aplicables a la institución
- Manual de referencia y contrarreferencia
- Programa de seguridad del paciente
- Manual de gestión biomédica
- Mapa de procesos relacionados con la prestación.
- Plan de capacitación.
- Formato de inducción/reinducción donde conste inclusión de la política.
- Formato de inspecciones.