

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>  <b>GERENCIA</b>	<table border="1"> <tr><td>Código</td><td>GER-200-RES-01</td></tr> <tr><td>Versión</td><td>01</td></tr> <tr><td>Serie</td><td>Resoluciones</td></tr> <tr><td>Fecha</td><td>21 de junio de 2016</td></tr> </table> Página 1 de 7	Código	GER-200-RES-01	Versión	01	Serie	Resoluciones	Fecha	21 de junio de 2016
Código	GER-200-RES-01									
Versión	01									
Serie	Resoluciones									
Fecha	21 de junio de 2016									

## **EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E**

**RESOLUCION N° 130**

**( 31 MAR 2021 )**

"Por medio de la cual se adopta el Direccionamiento estratégico, políticas institucionales, en el Hospital Local en el Aguachica E.S.E."

### **LA GERENCIA DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E**

En uso de sus facultades Constitucionales, Legales y Reglamentarias, en especial, las concedidas por el Acuerdo N° 038 de 1996, el Decreto Municipal N° 151 del 31 de marzo de 2020, el Acta de Posesión N° 018 del 1 de abril de 2020, y,

#### **CONSIDERANDO QUE:**

La Empresa Social del Estado Hospital Local de Aguachica (Cesar), fue creada mediante Acuerdo N° 038 de 1996 emanado del Honorable Concejo Municipal.

Que mediante el Decreto N° 1011 del 3 de Abril de 2006 se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que define las normas, requisitos, mecanismos y procesos desarrollados en el sector salud para generar, mantener y mejorar la calidad de los servicios de salud en el país.

Que la resolución 3100 de 2019 definió los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de servicios de salud.

Que la Resolución 5095 de 2018 establece el Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario y hace visible e incorpora dentro del Grupo de Estándares de Direccionamiento, que debe existir un proceso periódico y sistemático para definir y replantear el direccionamiento estratégico de la organización.

Que la guía práctica de preparación para la Acreditación en Salud del Ministerio de Salud y Protección Social, dispone establecer equipos de Autoevaluación con el fin de realizar el Ciclo de preparación para la Acreditación en salud.

Que, en mérito de lo anteriormente expuesto,

#### **RESUELVE:**

**Artículo 1º. Adoptar el direccionamiento estratégico institucional en el Hospital Local de Aguachica E.S.E**, que forma parte de la presente resolución y se constituye de la siguiente manera:

#### **Misión**

Prestamos servicios de atención primaria en salud con enfoque integral, orientado a la seguridad del paciente, la atención humanizada y la satisfacción de los usuarios y sus familias. Contamos con tecnología avanzada en cada uno de nuestros procesos, con talento humano

**Salud, calidad y servicio con excelencia**

Sede principal: Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5651854 Aguachica - Cesar  
[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co) email: gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>  <b>GERENCIA</b>	<table border="1"> <tr><td>Código</td><td>GER-200-RES-01</td></tr> <tr><td>Versión</td><td>01</td></tr> <tr><td>Serie</td><td>Resoluciones</td></tr> <tr><td>Fecha</td><td>21 de junio de 2016</td></tr> </table> Página 2 de 7	Código	GER-200-RES-01	Versión	01	Serie	Resoluciones	Fecha	21 de junio de 2016
Código	GER-200-RES-01									
Versión	01									
Serie	Resoluciones									
Fecha	21 de junio de 2016									

Continuación de la Resolución N° **130** de fecha **31 MAR 2021** "Por medio de la cual se adopta el Direcccionamiento estratégico, políticas institucionales, en el Hospital Local en el Aguachica E.S.E."

idóneo, altamente calificado, autónomo, responsable, estratégico, competitivo y motivado a brindar un servicio con calidad.

### Visión

El Hospital Local de Aguachica E.S.E. será para el 2030, una empresa líder en la prestación Primaria en Salud con un modelo de atención integral en salud humanizada y de alta calidad, con acciones asociadas en la promoción y mantenimiento de la salud en cada curso de vida, en la atención integral materno perinatal, educación e investigación docencia servicio y la gestión de riesgo en salud de forma oportuna, accesible, garantizando la seguridad y satisfacción en los usuarios y sus familias.

### PRINCIPIOS

Los principios adoptados por el Hospital Local de Aguachica, Empresa Social del Estado son:

**Mejoramiento continuo:** La entidad aplicara todos los procedimientos técnicos e instrumentos gerenciales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno, contando con un personal comprometido en la búsqueda de resultados excelentes en su gestión, mediante el cumplimiento de sus deberes con competencia diligencia y calidad.

**Oportunidad:** Cumplir a tiempo y con calidad las funciones en la prestación del servicio a los usuarios.

**Colaboración:** Los servidores públicos y/o contratista deben realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad sean las estrictamente inherentes a su cargo siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que enfrente la empresa o nuestros clientes.

**Eficacia:** Realización de actividades planificadas para alcanzar el logro de los resultados esperados.

**Austeridad:** Los servidores públicos y/o contratistas del Hospital Local de Aguachica, Empresa Social del Estado, deben obrar con sobriedad y racionalización en el uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.

**Eficiencia:** Es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a los cuales da derecho la seguridad social sean prestados en forma, adecuada, oportuna y suficiente.

**Universalidad:** Es la garantía de la protección para todas las personas, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida.

**VALORES:** Los servidores públicos y/o contratista del Hospital Local de Aguachica Empresa Social del Estado se comprometen a orientar su trabajo bajo los siguientes valores:

**Salud, calidad y servicio con excelencia**

**VIGILADO Supersalud**  
  
Línea de Atención al Usuario: 5500970 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 018000510393

Sede principal: Carrera 7<sup>a</sup> No. 2-160 Teléfono: 5651854 Aguachica - Cesar  
[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co) email: [gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co](mailto:gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co)

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>  <b>GERENCIA</b>	<table border="1"> <tr><td>Código</td><td>GER-200-RES-01</td></tr> <tr><td>Versión</td><td>01</td></tr> <tr><td>Serie</td><td>Resoluciones</td></tr> <tr><td>Fecha</td><td>21 de junio de 2016</td></tr> </table> Página 3 de 7	Código	GER-200-RES-01	Versión	01	Serie	Resoluciones	Fecha	21 de junio de 2016
Código	GER-200-RES-01									
Versión	01									
Serie	Resoluciones									
Fecha	21 de junio de 2016									

Continuación de la Resolución N° 130 de fecha 31 MAR 2021 "Por medio de la cual se adopta el Direccionamiento estratégico, políticas institucionales, en el Hospital Local en el Aguachica E.S.E."

**Honestidad:** El servidor público y/o contratista actuará con pudor, decoro y recato tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo el compromiso con la empresa y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante la comunidad general.

**Respeto:** Es la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no mellar la dignidad humana.

**Compromiso:** El servidor público y/o contratista debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la empresa y con la comunidad en su condición de empleados públicos.

**Lealtad:** Es asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud, actuando siempre en bien de la institución y con amplio sentido de pertenencia.

**Trabajo en equipo:** Intercambio de acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado, armonizando sus acciones para el cumplimiento de metas propuestas y asegurando un rápido y efectivo desarrollo de los objetivos comunes.

**Solidaridad:** Entendida esta como el sentimiento que impulsa a los servicios y/o contratistas de la entidad a prestarse ayuda mutua, adoptando una forma de comportamiento que acarree beneficios para la vida individual y empresarial.

**Ética:** Conducta personal puesta de manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, a impulsos de la propia vocación con la dignidad que corresponde a la persona humana.

#### LEMA

"Salud, Calidad y Servicio con Excelencia"

#### OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Fortalecer la prestación de los servicios de salud, mediante la implementación de un modelo de gestión integral basado en la evidencia, en la gestión del conocimiento y en la innovación, que garantice una atención humanizada, oportuna, segura, digna y costo efectivo para todos los usuarios del Hospital Local de Aguachica, E.S.E.
2. Garantizar una Infraestructura Hospitalaria adecuada, que permita ofrecer servicios competitivos, dignos y seguros para toda la población usuaria.
3. Diseñar e Implementar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, basado en una transformación cultural, que oriente a la institución a la obtención de altos estándares de calidad, al reconocimiento en el medio, a la satisfacción y fidelización de sus usuarios y familias, y al mejoramiento y aprendizaje organizacional.

**Salud, calidad y servicio con excelencia**

Sede principal: Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5651854 Aguachica - Cesar  
[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co) email: gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>  <b>GERENCIA</b>	<table border="1"> <tr><td>Código</td><td>GER-200-RES-01</td></tr> <tr><td>Versión</td><td>01</td></tr> <tr><td>Serie</td><td>Resoluciones</td></tr> <tr><td>Fecha</td><td>21 de junio de 2016</td></tr> </table> Página 4 de 7	Código	GER-200-RES-01	Versión	01	Serie	Resoluciones	Fecha	21 de junio de 2016
Código	GER-200-RES-01									
Versión	01									
Serie	Resoluciones									
Fecha	21 de junio de 2016									

Continuación de la Resolución N° **130** de fecha **31 MAR 2021** "Por medio de la cual se adopta el Direccionamiento estratégico, políticas institucionales, en el Hospital Local en el Aguachica E.S.E."

4. Ayudar a la formación de competencias del talento humano del Hospital Local de Aguachica E.S.E., a través de la creación de un ambiente laboral de mutua confianza, con base en relaciones de trabajo respetuosas, claras, equitativas y justas, el desarrollo de un modelo de gestión por competencias y la gestión del conocimiento, que con lleven al desarrollo integral de las personas y la productividad de la empresa.
5. Desarrollar la tecnología en el Hospital Local de Aguachica E.S.E., de manera que garantice la atención de salud con seguridad mediante la actualización, mantenimiento, reposición de equipos adquisición y la estandarización del conocimiento institucional basada en la adopción de tecnología adecuada.
6. Fortalecer y mantener el sistema de información modular integral en los diferentes procesos estratégicos, administrativos, financieros y asistenciales, a través de una infraestructura tecnológica innovadora y adecuada que permita a todo el personal del Hospital Local de Aguachica E.S.E., manejar las TICS, para la gestión eficiente de los procesos y la toma asertiva y oportuna de decisiones.
7. Generar rentabilidad económica y social mediante la implementación de procesos eficientes, que permitan mejorar la productividad y venta de servicios, adecuada contención de los costos, reducción de gastos y manejo adecuado de los recursos.
8. Diseñar e implementar el modelo integral Docencia-servicio permitiendo brindar apoyo a los convenios institucionales.

**Artículo 2º. Adoptar las Políticas Institucionales en el Hospital Local de Aguachica E.S.E.:** El Hospital Local de Aguachica E.S.E ha establecido sus políticas, basadas en las necesidades y expectativas de los usuarios y sus familias con el propósito del mejoramiento continuo de la calidad y el mantenimiento de la sostenibilidad financiera, brindando garantías del derecho a la salud de nuestros usuarios. Las políticas institucionales del sistema de gestión de calidad, definidas son:

#### **POLITICA INSTITUCIONAL**

El Hospital Local De Aguachica, es una empresa social del estado cuyo compromiso está fundamentado en una organización ágil, con personal calificado, garantizando una atención integral y oportuna al usuario, sustentando su accionar en los principios de mejoramiento continuo, colaboración, oportunidad, pertinencia, eficacia, austeridad, universalidad, en el tratamiento respaldando sus servicios en la estabilidad financiera que nos permite ser una entidad competitiva y beneficiar así a nuestros usuarios; igualmente comprometidos con el cumplimiento de las directrices legales y reglamentarias enmarcadas en la política del mejoramiento continuo de nuestros procesos, infraestructura, y desarrollo del talento humano, que nos permita lograr una organización sólida y posicionada en la comunidad, siendo reconocida por beneficio social.

#### **POLITICA DE CALIDAD**

**Salud, calidad y servicio con excelencia**

Sede principal: Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5651854 Aguachica - Cesar  
[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co) email: gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co

Código	GER-200-RES-01
Versión	01
Serie	Resoluciones
Fecha	21 de junio de 2016

Continuación de la Resolución N° 130 de fecha 31 MAR 2021 "Por medio de la cual se adopta el Direccionamiento estratégico, políticas institucionales, en el Hospital Local en el Aguachica E.S.E."

La política de calidad del Hospital Local de Aguachica E.S.E., se fundamenta en mejorar continuamente la calidad de la atención a los usuarios y su familia, a través de una Concepción positiva de la Salud, la Participación, la Autonomía, la Implementación de estrategias de Atención Primaria en Salud y el Fortalecimiento de las Competencias del Talento Humano; garantizando el cumplimiento del Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad con una atención en salud con oportunidad, continuidad, eficiencia, seguridad en nuestros servicios centrado en los usuarios y su familia.

#### **POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE**

El HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E., se compromete en brindar, generar, y mantener un entorno seguro y disponer de recursos para la identificación, prevención y minimización de riesgos, a través de la implementación de programas de vigilancia epidemiológica, cultura de limpieza y desinfección, rondas de seguridad, capacitación continua al personal asistencial y administrativo, mantenimiento de equipos e instalaciones, participación activa en los programa de Reactivo vigilancia, Tecnovigilancia y Farmacovigilancia, seguimiento de los eventos adversos; en un sistema integrado que brinden seguridad al paciente y su familia.

La política de seguridad del Paciente, se fundamenta en implementar estrategias de seguridad en la prestación del servicio de salud, descrito en el Programa de Seguridad del Paciente donde se detalla el procedimiento para identificar, prevenir y reducir los riesgos que se generen durante la atención del usuario, brindando un entorno seguro que garantizan el mejoramiento continuo y la consolidación de la cultura organizacional de la seguridad del paciente.

Para el HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E, es primordial garantizar la seguridad del paciente en todos los servicios que se prestan.

El HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E., considera la seguridad del paciente como uno de sus objetivos principales y uno de los puntos más relevantes de calidad de su proceso de atención, por ello promueve la cultura de seguridad en sus colaboradores y en sus usuarios y sus familias y desarrolla acciones de identificación, prevención y gestión de eventos adversos relacionados con el proceso de atención asistencial.

El propósito es tener PACIENTES SEGUROS, implementando procesos institucionales y asistenciales seguros, con el fin de crear una cultura de seguridad que genere AUTOCONTROL en cada uno de los funcionarios de la entidad.

#### **POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

La política de Humanización de los servicios de salud del Hospital Local de Aguachica E.S.E, se fundamenta en la interacción del equipo de salud con los pacientes y familia desde una perspectiva integral, comprometiéndose en ofrecer un trato humanizado, respetuoso, digno, confidencial y con garantía de la privacidad durante la atención de los usuarios y su familias, a través de la sensibilización, divulgación y fortalecimiento del conocimiento de los funcionarios y colaboradores de los derechos y deberes de los usuarios, campañas de condiciones de silencio, trato humanizado; con el fin de prestar un servicio de calidad, con atención humanizada,

 <b>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</b> <b>NIT. 824.000.785-2</b>	<b>PLANEACION ESTRATEGICA</b>  <b>GERENCIA</b>	Código      GER-200-RES-01 Versión      01 Serie      Resoluciones Fecha      21 de junio de 2016
Página 6 de 7		

Continuación de la Resolución N° **130** de fecha **31 MAR 2021** "Por medio de la cual se adopta el Direccionamiento estratégico, políticas institucionales, en el Hospital Local en el Aguachica E.S.E."

oportuna y efectiva, que responda a las necesidades y expectativas físicas, mentales y sociales del usuario.

Garantizar desde la alta dirección la interacción del equipo de salud con los usuarios y familias desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta para ello aspectos culturales, de comunicación, de ambiente físico y tecnológico, de accesibilidad, de acompañamiento espiritual, atención cortés y respetuosa a los usuarios familias y compañeros de trabajo, entre otros aspectos, de tal manera que el paciente y su familia tengan la posibilidad de sentir y vivenciar la dimensión de la humanización.

### **POLÍTICA DE ATENCIÓN CENTRADA EN LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS**

La política de atención centrada en el usuario y sus familias, propende garantizar una atención accesible, oportuna, confiable, segura, humanizada, con calidad y calidez, respetando la privacidad y dignidad humana de los usuarios, promoviendo la participación social, cumplimiento de los derechos y deberes, logrando entre colaboradores y usuarios comunicación asertiva y efectiva para la adherencia en la prestación de los servicios de salud.

### **POLITICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL**

El Hospital Local de Aguachica, E.S.E, se encuentra comprometida en ofrecer una atención integral en salud, por lo cual establece la Política de atención preferencial para la población de especial Protección, según lineamientos de la ley 1751 de febrero 16 de 2015, especialmente lo estipulado en el artículo 11. Con el fin de generar estrategias para garantizar que los usuarios y sus familias reciban atención humanizada, accesible, oportuna, eficiente y con principios de objetividad y buen trato, teniendo en cuenta las condiciones de salud y vulnerabilidad de los usuarios.

### **LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA**

Las condiciones de vulnerabilidad tenidas en cuenta en el Hospital Local de Aguachica, E.S.E, para la priorización de la atención de los usuarios y su familia, son:

- Atención de infantes menores de 6 años
- Atención de mujeres gestantes
- Atención de adultos mayores de 55 años
- Atención de usuarios con algún tipo de discapacidad.

Es responsabilidad de cada funcionario valorar las condiciones especiales de cada paciente que merecen ser tenidas en cuenta para la priorización de su atención y explicar a los otros usuarios las condiciones de vulnerabilidad del paciente que se tomaron en cuenta para la priorización del servicio.

El Hospital Local de Aguachica, E.S.E, cuenta con una ventanilla para la atención preferencia de nuestros usuarios, teniendo en cuenta los criterios de priorización adoptados por la ESE.

**Salud, calidad y servicio con excelencia**

**VIGILADO Supersalud**  
Línea de Atención al Usuario: 8500970 - Bogotá, D.C.  
Línea Gratuita Nacional: 018000910393

Sede principal: Carrera 7<sup>a</sup> No. 2-160 Teléfono: 5651854 Aguachica - Cesar  
[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co) email: gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co



## PLANEACION ESTRATEGICA

## GERENCIA

Código	GER-200-RES-01
Versión	01
Serie	Resoluciones
Fecha	21 de junio de 2016

Página 7 de 7

130

31 MAR 2021

Continuación de la Resolución N° 130 de fecha 31 MAR 2021 "Por medio de la cual se adopta el Direccionamiento estratégico, políticas institucionales, en el Hospital Local en el Aguachica E.S.E."

Cuando las condiciones del usuario lo requieran, el personal de vigilancia estará atento para proveer los medios necesarios (camilla o silla de ruedas) para su desplazamiento dentro de la institución. De igual manera se garantiza a los pacientes discapacitados los medios y ayuda para el traslado o movilización entre los servicios y pisos del hospital.

Esta política se ha desarrollado para efectos de su implementación, por cada uno de los servicios de la institución. En la medida en que este lineamiento hace parte del direccionamiento estratégico de la ESE, se considera de obligatoria aplicación en forma permanente en toda la institución como parte del buen trato y humanización a los usuarios y sus familias.

**Artículo 3º. Vigencia.** La presente resolución rige a partir de su fecha de expedición

## PUBLIQUESE, COMUNIQUESE Y CUMPLASE

Dada en Aguachica, Departamento del Cesar, a los

31 MAR 2021

**SAÚL HERNÁNDEZ GUTIÉRREZ**  
Gerente Empresa Social del Estado

Proyectó: Subgerencia Administrativa y Financiera, Auditoría de Calidad y Asesoría Jurídica.  
Revisó: Subgerencia Administrativa y Financiera, Auditoría de Calidad y Asesoría Jurídica.  
Aprobó: Gerencia.  
Archivo: Carpeta de resoluciones.

**Salud, calidad y servicio con excelencia**

Sede principal: Carrera 7ª No. 2-160 Teléfono: 5651854 Aguachica - Cesar  
[www.hospitallocalaguachica.gov.co](http://www.hospitallocalaguachica.gov.co) email: [gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co](mailto:gerencia@hospitallocalaguachica.gov.co)