



RESOLUCION 002889  
(DEL 18 DE DICIEMBRE DE 2023)

Por la cual se actualiza la Política de Prestación de servicios de la ESE Hospital universitario Erasmo Meoz.

**EL GERENTE DE LA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL UNIVERSITARIO ERASMO MEOZ,**

En uso de sus facultades constitucionales y legales; en especial de la conferidas por el Art. 209 de la Constitución Nacional y las Leyes 1437 y 1474 de 2011, Ley 100 de 1993, Acuerdo 025 de 2016, Acuerdo 022 de 2022,

**CONSIDERANDO:**

Que, el Acuerdo 025 del 29 de Julio del 2016, "Por el cual se modifica la estructura interna de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario Erasmo Meoz y se determinan las funciones de la Gerencia", en su artículo 3 señala que son funciones de la gerencia, "(...) además de las establecidas en las leyes y estatutos de la entidad y demás normas vigentes (...)", en concordancia con lo dispuesto en el acuerdo N° 028 del 29 de Julio del 2016 en su artículo 2, capítulo IV, numerales 10 y 11, reza lo siguiente: " 10. Planear, organizar, y evaluar las actividades de la entidad y velar por la aplicación de las normas y reglamentos que regulan el sistema general de Seguridad Social en Salud. 11. Promover la adaptación y adopción de las normas técnicas y modelos orientados a mejorar la calidad y eficiencia de la prestación de los servicios de salud, velar por la validez científica y técnica de los procedimientos utilizadas en el diagnóstico y tratamiento."

Que, el Acuerdo 022 del 16 de diciembre de 2022, en su artículo 2, fija entre otras las siguientes funciones de la Gerencia: 1. *Crear y conformar grupos internos de trabajo mediante actos administrativos, teniendo en cuenta la estructura interna, las necesidades del servicio, los planes, programas y proyectos trazados por la Entidad, bajo la coordinación y supervisión de un funcionario que designe el Gerente del Hospital....8. Las demás inherentes a su naturaleza y las que le sean asignadas por las normas legales vigentes.*

Que, la Ley 100 de 1993 ha establecido parámetros de Calidad en Salud basados en características generales como la atención oportuna personalizada, humanizada, integral, continua y de acuerdo con estándares aceptados en procedimientos y práctica profesional.

Que, el Decreto 1011 del 2006, del Ministerio de Protección Social, define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud y establece que sus acciones se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud centrados en el usuario y en la vigilancia y prevención de eventos adversos.



RESOLUCION 002889  
(DEL 18 DE DICIEMBRE DE 2023)

Que, el Decreto 4747 de 2007, por el cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables de pago, define en su artículo 3° el Modelo de Atención, de la siguiente manera: "comprende el enfoque aplicado en la organización de la prestación del servicio, la integralidad de las acciones, y la consiguiente orientación actividades de salud. De él se deriva la forma como se organizan los establecimientos y recursos para la atención de la salud desde la perspectiva del servicio a las personas, e incluye las funciones asistenciales y logísticas, como la puerta de entrada al sistema, su capacidad resolutive, la responsabilidad sobre las personas que demandan servicios, así como el proceso de referencia y contrarreferencia".

Que, el mismo Decreto, en su artículo 5°, al ocuparse de los requisitos mínimos que deberán cumplir los prestadores de servicios de salud para la negociación y la suscripción de acuerdos de voluntades, incluye en el numeral 3°, el "modelo de prestación de servicios.

Que, El Ministerio de Salud y Protección Social, mediante el decreto 903 de 2014 y la Resolución 2082 de 2014, reglamentó el nuevo esquema de operación del Sistema Único de Acreditación en Salud.

Que, la Ley 1751 de 2015 o Ley Estatutaria de la Salud, tiene por objeto garantizar el derecho da la salud, regularlo y establecer mecanismos de protección.

Que, la resolución 0256 de 2016 define los indicadores para el monitoreo de la Calidad en Salud

Que, mediante resolución 0429 de 2016, el Ministerio de Salud y protección social, definió la política de atención integral en salud (PAIS) cuyo objetivo general es orientar el sistema hacia la generación de las mejores condiciones de salud de la población mediante la regulación de las condiciones de 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.

Que, la resolución 3280 de 2018 define las rutas de atención integral para la promoción y mantenimiento de la salud

Que, el Ministerio de Salud y protección social diseño la Política Nacional de prestación de servicios de salud para determinar los lineamientos estratégicos sobre los cuales se debe regir la prestación de servicios en Colombia. Bajo los principios de accesibilidad, calidad y eficiencia.

Que, la resolución 5095 de 2018, expedida por el Ministerio de salud y protección social se adopta el manual de estándares de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario en Colombia identificando el estándar 81 el siguiente criterio: "la organización tiene diseñada, implementada y evaluada una política de prestación de servicios de salud para promover, proteger y mejorar la salud de la población a la que sirve, sin discriminación. La política es parte del direccionamiento estratégico y se articula con la política de calidad de la institución."



**RESOLUCION 002889**  
**(DEL 18 DE DICIEMBRE DE 2023)**

Que, la resolución 3100 de 2019, expedida por el Ministerios de salud y protección social, dentro de sus diferentes estándares establecen los requisitos mínimos obligatorios para una prestación de servicios dentro de los principios de calidad, seguridad, continuidad, oportunidad y pertinencia para la habilitación y prestación del respectivo servicio de salud.

Que, en merito de lo expuesto,

**RESUELVE:**

**ARTÍCULO PRIMERO: INTEGRACION Y ACTUALIZACION:** Actualizar la Política de prestación de servicios de la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz de conformidad con la normatividad legal vigente y las necesidades del proceso de acreditación.

**ARTÍCULO SEGUNDO: DEFINICIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** La ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz como referente del Nororiente colombiano, se compromete a prestar servicios de salud de mediana y alta complejidad bajo el modelo de atención SER MEJOR con enfoque diferencial, implementando actividades complementarias de promoción y mantenimiento de la salud; para satisfacer las necesidades del usuario, su familia, y grupos de valor, impulsando el mejoramiento continuo de sus procesos institucionales.

**ARTÍCULO TERCERO: DEFINICIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD:** La institución la define como: "El conjunto de lineamientos orientados en la definición de las rutas y ciclos de atención para la prestación de servicios de salud con altos estándares de calidad basado en enfoque por procesos a fin de garantizar el bienestar y salud de los usuarios, familia y cuidador.

**ARTÍCULO CUARTO: ADOPCIÓN DEL MODELO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz adopta el documento PE-MO-001 Modelo de prestación de servicios de salud.

**ARTÍCULO QUINTO: OBJETIVO GENERAL DEL MODELO:** El objetivo del modelo de prestación de servicios de salud de la ESE HUEM, define la forma en la cual se presta la atención integral al usuario y/o paciente, mediante un enfoque sistemático orientado a la accesibilidad, calidad y eficiencia en los servicios habilitados de acuerdo a la normatividad legal vigente

**ARTÍCULO SEXTO: OBJETIVOS ESPECÍFICOS:**

1. Establecer un modelo de prestación de servicios de salud que defina la atención integral del paciente y/o usuario de la ESE HUEM.
2. Identificar los procesos operativos necesarios y los recursos relacionados a fin de garantizar la accesibilidad, eficacia y eficiencia de los servicios



RESOLUCION 002889  
(DEL 18 DE DICIEMBRE DE 2023)

3. Describir la integralidad de los procesos misionales con las rutas de atención establecidas en la ESE HUEM, para garantizar una prestación de servicios de Salud humana, segura y de calidad, centrada en la atención del paciente.
4. Definir la forma de la atención en salud de manera oportuna, eficiente y con altos estándares de calidad acorde a las necesidades de la población de usuarios, sus familias y la comunidad, mejorando sus condiciones de salud y propiciando una mayor satisfacción en clientes internos y externos.
5. Definir el ciclo de atención en cada de las rutas establecidas por la ESE HUEM
6. Establecer los puntos clave de cuidado y tratamiento en el ingreso y egreso para cada una de las rutas de atención definidas por la ESE HUEM
7. Establecer las actividades de promoción y mantenimiento de la salud de carácter complementario aplicable de acuerdo con los servicios ofertados,
8. Detectar variaciones no esperadas o no deseables en el desempeño de los procesos para realizar análisis de causas y generar acciones de mejoramiento continuo.

**ARTÍCULO SEXTO: ALCANCE Y AMBITO DE APLICACIÓN:** El modelo de prestación de servicios de salud aplica a toda la ESE Hospital Universitario Erasmo Meoz, desde el ingreso del usuario a cualquier ruta de atención hasta su respectivo egreso.

**ARTÍCULO SEPTIMO: DIFUSION:** La política y el modelo de prestación de servicios de salud, debe ser conocida por todo el personal que labora en la institución, mediante su implementación en las pagina web y su aplicación en los medios oficiales de comunicación interna.

**ARTÍCULO OCTAVO:** La presente resolución rige a partir de la fecha de expedición y deroga todas las que le sean contrarias,

**COMUNIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en San José de Cúcuta, a los 18 días del mes de Diciembre de 2023



**MIGUEL TONINO BOTTA FERNANDEZ**  
GERENTE

Proyectó: Doris Angarita Acosta – Asesor de Planeación y calidad *DA*  
Revisó: Martin Santos – Jurídico Externo Gerencia  
Gladys Mora – Jurídico Planeación *GM*  
Aprobó: Maribel Trujillo Botello - Subgerente de servicios de salud *MTB*