



**HOSPITAL
UNIVERSITARIO
SAN JOSÉ**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
POPAYÁN

Políticas Institucionales

Hospital Universitario San José de Popayán

HOSPITAL UNIVERSITARIO SAN JOSÉ
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO POPAYÁN

POLÍTICA DE CALIDAD

Resolución 0246 de 2025

La alta gerencia y los colaboradores del Hospital Universitario San José (HUSJ) se comprometen a ofrecer servicios de salud de mediana y alta complejidad con excelencia, garantizando seguridad, oportunidad, calidez y un trato digno para los usuarios y sus familias. Este compromiso se fundamenta en los principios de buen gobierno, buscando el equilibrio financiero, en concordancia con los componentes del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en salud (SOGC) y la mejora continua de los procesos.

Lineamientos

- Excelencia, Calidez, oportunidad, accesibilidad, trato Digno y humanizado
- Seguridad
- Mejoramiento continuo
- Sostenibilidad Financiera y rentabilidad Social.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

Resolución 0574 de 2023

Nos comprometemos a generar cultura de seguridad del paciente justa, educativa, responsable, no punitiva, de manera sistémica, mediante la implementación de prácticas seguras, así como la identificación, análisis y aprendizaje del error.

Lineamientos

- **Enfoque de Atención Centrado en el Usuario.**
- **Cultura de seguridad**
- **Integración con el Sistema Obligatorio de Garantía de la**
- **Calidad en Salud**
- **Multicausalidad**
- **Validez**
- **Alianza con el paciente y su familia**
- **Alianza con el profesional de la Salud**

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

Resolución 0309 de 2022

La política de humanización del Hospital Universitario San José de Popayán empresa social del Estado, la cual comprende un conjunto de acciones encaminadas a sensibilizar al personal en la atención integral del usuario y su familia, con calidez humana y respuesta oportuna a sus necesidades físicas y emocionales

Lineamientos

- Atención del dolor: escalas, guías de práctica clínica, algesiología.
- Apoyo espiritual y apoyo emocional: sacerdote y pastor. Voluntariados: familia Camiliana, código lila.
- Información al usuario e identificación de necesidades: entregar información clara, guía del usuario, apertura de buzones, damas verdes, damas azules, y liga de usuarios.
- Hotelería y confort: cultura del silencio, horario de medicamentos, privacidad confort al familiar.
- Buen trato: musicoterapia, certificado de nacimiento: adulto mayor, enfoque diferencial.

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO

Resolución 375 de 2019

El Hospital Universitario San José De Popayán E.S.E gestionará los riesgos priorizados institucionalmente con el fin de mitigar su impacto en pro del usuario, familia y comunidad”.

Lineamientos

- Identificar los riesgos de cada proceso formulando su mapa de riesgos
- Seguimiento y evaluación de las actividades planeadas para la mitigación de riesgos.
- Retroalimentación periódica en la gestión del riesgo.

POLÍTICA DE GESTIÓN DE LA TECNOLOGÍA

Resolución 0350 de 2025

Contar con una política de gestión de Tecnología definida, implementada y evaluada para incorporación, adquisición, monitorización, control, puesta en funcionamiento y reposición de la tecnología.

Lineamientos

- Incorporación
- Adquisición
- Monitorización
- Control
- Puesta en Funcionamiento
- Reposición de la Tecnología

POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Resolución 0223 de 2025

El gerente del Hospital Universitario De San José De Popayán E.S.E. y sus colaboradores se comprometen a brindar a la comunidad servicios de salud de mediana y alta complejidad proyectados a la Excelencia, a través de procesos de mejoramiento continuo que permiten una atención digna, humana, segura, integral y diferencial, con un talento humano calificado y comprometido en satisfacer las necesidades de los ciclos de vida, con responsabilidad social, ambiental y sostenibilidad financiera, apoyados en procesos de docencia, investigación e Innovación punto todo lo anterior está englobado en el modelo de prestación de servicios de salud institucional, en el cual hace énfasis en la seguridad del paciente, la humanización y la responsabilidad social.

POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Lineamientos

Resolución 0223 de 2025

- Adopción de un Modelo Integral de Atención, alineado a la Política Nacional de Atención Integral en Salud y fundamentado en el Modelo de Acción Integral Territorial – MAITE y los requisitos del sistema único de habilitación y el sistema único de acreditación en salud.
- La política de prestación de servicios está dirigida a usuarios, familiares y colaboradores.
- Promoción de una atención basada en enfoque de riesgo y enfoque de atención diferencial.
- Adopción de guías basadas en la mejor evidencia científica y de buenas prácticas en atención primaria en salud y salud pública.
- Las políticas, directrices, procesos y procedimientos de prevención de enfermedades y promoción de la salud están alineados a las normas nacionales y territoriales de salud pública.
- Gestión de las competencias del talento humano en salud. Implementación de jornadas de capacitación al personal, haciendo énfasis en los procedimientos, protocolo, guías de práctica clínica, programas, políticas, normas técnicas, lineamientos y orientaciones que permitan garantizar que la atención brindada en la institución cumpla con los requisitos de calidad y seguridad necesarios, para lograr la satisfacción del paciente y su familia. Proporcionar una infraestructura y ambiente físico cómodo para los funcionarios y colaboradores.
- La alta dirección desde su plataforma estratégica establece que la institución sea reconocida por su modelo de atención digna, humana, segura, integral y diferencial en la

Lineamientos

Resolución 0223 de 2025

- Ofrecer servicios bajo estándares de calidad que garanticen humanización, tranquilidad y privacidad a los pacientes durante su atención, respondiendo a las necesidades físicas, sociales y espirituales de los pacientes.
- Garantizar un acceso oportuno y una atención centrada en el paciente y su familia que responda a las necesidades y expectativas, buscando obtener los mejores resultados en la prestación de los servicios.
- Caracterizar los riesgos existentes en cada uno de los procesos asistenciales con su respectiva estrategia de prevención.
- Realizar el monitoreo y evaluación de los indicadores de calidad y salud correspondiente a aquellos factores de riesgo que se hayan identificado como prioritarios, que permita garantizar una adecuada prestación de servicios y administración de los recursos dirigida al mejoramiento continuo.
- Definir planes de mitigación o control de los riesgos que se encuentran en niveles mayores al nivel de tolerancia definido por la institución.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con el fin de establecer estrategias que permitan mejorar la atención y la calidad en el servicio.
- Promover, proteger y apoyar la salud y nutrición de la población materna e infantil; enmarcada en los derechos humanos con enfoque diferencial y criterios de calidad, propendiendo por la integración de la pareja y la familia a todas las actividades relacionadas con la maternidad y la crianza, como institución amiga de la mujer y la infancia (IAMi).
- Entregar a los usuarios dispositivos médicos seguros y fiables, cumpliendo con los procesos de esterilización y los parámetros de validación estandarizados internacionalmente, acorde con los requisitos legales establecidos, por medio de tecnología moderna y personal competente y comprometido con la seguridad de los usuarios y sus familias.

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Resolución 0371 de 2019

El Hospital Universitario San José De Popayán E.S.E Se compromete a participar en el bienestar del talento humano institucional de la comunidad y el cuidado del medio ambiente.

Lineamientos

- Fortalecer las actividades complementarias a la prestación de servicios de salud contribuyendo al bienestar del usuario, familia y comunidad.
- Fomentar actividades tendientes al cuidado del medio ambiente.
- Fomentar actividades complementarias a la aplicación de la aplicación de política de Talento Humano.

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO

Resolución No. 0220 de 2025

Nos comprometemos a contar con el personal competente, cualificado, satisfecho, con vocación de servicio, comprometido con el excelente desempeño de sus funciones y actividades, enfocado en la obtención de resultados.

Lineamientos

- Fortalecer los procesos de talento humano en las etapas de planeación, selección, ingreso, desarrollo, retiro y gerencia pública.
- Fortalecer los controles en los procesos de planeación, selección, ingreso como desarrollo, retiro y gerencia pública.
- Fortalecer los procesos de Educación, capacitación y entrenamiento permanente para promover las competencias del talento humano institucional de acuerdo con las necesidades identificadas.
- Analizar Cómo promover y gerenciar la transformación cultural humanizada de la organización.
- Gestionar el proceso de seguridad y salud en el trabajo.

POLÍTICA AMBIENTAL

Resolución 0155 DE 2023

“El Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E. se compromete a identificar aspectos ambientales con el fin de mitigar sus impactos, enfocado en la mejora continua, la protección del ambiente, la responsabilidad social y empresarial, basado en normatividad ambiental vigente”

Lineamientos

- Realizar diagnóstico ambiental evaluando con ello, la gestión realizada.
- prevenir o reducir la contaminación mediante la ejecución del plan de gestión integral de residuos generados en la atención en salud (agua, aire y suelo)
- Diseñar estrategias que permitan la integración del cliente interno y externo con el cuidado del ambiente fomentando la reducción del uso de papel, del consumo de agua y energía, entre otros

POLÍTICA DE GERENCIA DE LA INFORMACIÓN

Resolución 0366 DE 2025

Nos comprometemos a garantizar la disponibilidad de la información mediante un sistema estandarizado, integral y confiable que dé respuesta a las necesidades de información de los usuarios y permita la toma de decisiones institucionales a partir de una información veraz, oportuna y segura.

Lineamientos

- **Implementación de sistemas integrados y confiables:** Desarrollar y mantener un sistema estandarizado, integral y confiable que centralice las fuentes de información y facilite el acceso a los usuarios, garantizando la disponibilidad de datos precisos y oportunos.
- **Utilizar herramientas tecnológicas seguras y eficientes.** Se escogerán programas y equipos actualizados que protejan la información. Se establecerán reglas para que solo el personal autorizado pueda acceder a datos sensibles, usando contraseñas y cifrado. Además, se promoverá el uso de plataformas seguras para la comunicación interna y externa.
- **Proteger la información con medidas de seguridad** Se instalarán sistemas de respaldo automático y firewalls para evitar accesos no autorizados. Se realizarán revisiones periódicas para detectar vulnerabilidades y se capacitará al personal en buenas prácticas de seguridad digital. Solo el personal autorizado tendrá acceso a información confidencial.

Lineamientos

Resolución 0366 DE 2025

- **Capacitación y sensibilización del personal:** Fomentar una cultura organizacional de protección, uso responsable y manejo adecuado de la información, mediante programas de capacitación y sensibilización.
- **Monitorear y mejorar continuamente los procesos de gestión de la información** Se establecerán indicadores para evaluar cómo se gestiona la información y se realizarán auditorías internas regularmente. Los resultados se usarán para hacer mejoras, corregir errores y actualizar los procedimientos, siempre buscando optimizar el sistema.
- **Respuesta rápida y efectiva ante incidentes:** Establecer procedimientos claros para la gestión de incidentes relacionados con la seguridad de la información, garantizando una respuesta oportuna y efectiva.
- **Fomento de la innovación y mejora continua:** promover la adopción de nuevas tecnologías y prácticas que optimicen la gestión de la información, alineándose con los objetivos estratégicos y las necesidades de los usuarios.

POLÍTICA DE PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD

Resolución 0211 de 2025

Nos comprometemos a establecer los lineamientos para la implementación de estrategias integradas de promoción y mantenimiento de la salud, de acuerdo al nivel de atención establecido, orientadas en fortalecer el bienestar físico, mental y social del cliente interno, externo, su familia y cuidador.

Lineamientos

1. Autocuidado, promoción y mantenimiento de la salud.

- Valoración integral.
- Protección específica.
- Detección temprana.

2. Específicos por grupos de riesgos (Prevención terciaria):

- tratamiento y rehabilitación.
- Paliación.

3. Información, educación y comunicación para la salud

POLÍTICA CERO PAPEL

Resolución 0346 de 2025

Nos comprometemos a Reducir el consumo o uso de papel en el Hospital Universitario San José de Popayán E.S.E, mediante la implementación y aplicación de estrategias que permitan el cambio de hábitos y costumbres en el personal, y que sirvan como herramientas para mejorar la gestión administrativa de forma eficiente, eficaz y efectiva, así mismo contribuir con la disminución de la carga ambiental.

Lineamientos

- Implementar herramientas tecnológicas dentro de la Gestión Documental.
- Uso de papel en forma racional (fotocopiar e imprimir a doble cara, corrección en pantallas).

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LA INNOVACIÓN

Resolución 703 de 2019

El Hospital Universitario San José De Popayán E.S.E. Se compromete a gestionar la formación del talento humano, desarrollar la investigación conjunta y transformar sus procesos de operación hacia la innovación para transferir valor al usuario, familia y comunidad

Lineamientos

- Gestión de la relación docencia servicio.
- Fortalecer los mecanismos para la gestión en innovación y promoción de nuevo conocimiento.
- Establecer mecanismos para la transformación de los procesos en pro de la generación de valor.

POLÍTICA DE USO Y REÚSO DE DISPOSITIVOS MÉDICOS

Resolución 621 del 2018

Nos comprometemos a fortalecer los procesos de seguridad del paciente en el Hospital Universitario San José de Popayán mediante el no reuso de los dispositivos médicos desechables en todos los procesos de atención garantizar el procesamiento seguro de los dispositivos médicos de reuso que el fabricante indique.

Lineamientos

- Reconocer los dispositivos médicos que según El fabricante se pueden revisar, los cuales se encuentran contenidos en el manual de uso y reuso de los dispositivos médicos.
- Garantizar el adecuado control del número límite de reuso establecido según fabricante, cumpliendo con los requisitos de seguridad y funcionamiento de los dispositivos médicos y consolidados en el manual de uso y reuso de los dispositivos médicos.
- Desechar los dispositivos médicos que según recomendaciones del fabricante sean de un solo uso.
- Garantizar la seguridad del paciente.