



Nº: 890.205.335-2



**RESOLUCIÓN No. 0378**  
**((ABRIL VEINTISIETE (27) DE DOS MIL QUINCE (2015))**

*“Por medio de la cual se dicta y adopta la Política de Uso Adecuado, Respetuoso y Moderado del Teléfono Celular en la Atención de los Usuarios del Sanatorio de Contratación E.S.E.”*

**LA SUSCRITA GERENTE (E) DEL SANATORIO DE CONTRATACIÓN EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, EN USO DE SUS ATRIBUCIONES CONSTITUCIONALES Y LEGALES, EN ESPECIAL LAS CONFERIDAS POR EL DECRETO 1289 DE 1994 Y 139 DE 1996, y**

**CONSIDERANDO:**

Que de acuerdo a la Misión Institucional aprobada mediante Acuerdo No. 007 del 26 de octubre de 2011, el Sanatorio de Contratación E.S.E. es una *“Empresa Social del Estado del orden Nacional, especializada en el manejo integral de los pacientes de Hansen, orientada a la prestación de servicios de salud con calidad técnico-científica, segura y humanizada, con talento humano comprometido en la optimización de los procesos, en procura del mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y sus familias.”*

Que mediante Resolución No. 0213 de marzo 7 de 2013 la entidad *Adopta: “El Programa de Seguridad del Paciente del Sanatorio de Contratación”*, dando cumplimiento a lo establecido en el Direccionamiento Estratégico de la Entidad, aunado a lo anterior se adopta como política de seguridad del paciente lo siguiente:

*“El Sanatorio de Contratación E.S.E., asume la seguridad del Paciente como un componente importante en el modelo de atención en salud y para lograrlo diseña e implementa acciones que promuevan una cultura de seguridad en los trabajadores, el paciente y su familia, encaminados a identificar, prevenir y gestionar los riesgos y eventos adversos que surjan de la atención en salud, bajo la filosofía de mejoramiento continuo, cumpliendo con la normatividad vigente y generando satisfacción tanto del paciente como de todas las personas o entidades que participan en el proceso de atención.”*

De igual manera el artículo 3 de la citada resolución, establece lo siguiente:

*“Desarrollar estrategias al interior de la institución que garanticen el cumplimiento del Programa de Seguridad del Paciente del Sanatorio de Contratación Empresa Social del Estado.”*

Que en la 55ª Asamblea Mundial, en favor de la Seguridad del Paciente mediante la promulgación de la Resolución WHA55.18 de mayo del año 2002, la Organización Mundial de la Salud (OMS), insta a los estados miembros a prestar *«la mayor atención posible al problema de la seguridad del paciente»* y a establecer y consolidar *«sistemas de base científica, necesarios para mejorar la seguridad del paciente y la calidad de la atención de la salud, en particular la vigilancia de los medicamentos, el equipo médico y la tecnología»*<sup>1</sup>. En dicha resolución los estados miembros de la OMS pedían ante esta, que se tomara la iniciativa para definir normas y patrones mundiales, alentar la investigación y apoyar el trabajo de los países para concebir y poner en práctica normas de actuación concreta y en octubre de 2004, la OMS lanzó la Alianza Mundial para la Seguridad del Paciente, cuyo propósito es llevar a cabo acciones que mejoren la calidad de la atención y la seguridad de los pacientes en el mundo, especialmente para reducir los eventos adversos de la atención, evitar el sufrimiento innecesario y disminuir muertes evitables. Esta alianza propone lograr el compromiso de los países miembros de la

<sup>1</sup> GARCÍA-BARBERO M. LA ALIANZA MUNDIAL PARA LA SEGURIDAD DEL PACIENTE. Doctora en Medicina y Cirugía por la Universidad de Alicante. Máster en Administración de Servicios Sanitarios (EADA, Barcelona). Profesora Titular de Fisiología de la Facultad de Medicina de la Universidad de Alicante desde 1986. Directora de la Oficina de Servicios Integrados de Salud de la Organización Mundial de la Salud desde 1999. Disponible en <http://www.fundacionmhm.org/pdf/Mono8/Articulos/articulo14.pdf>





Mt: 990.295.335-2



OMS para aumentar la seguridad en la atención en salud, a través del mejoramiento de la seguridad de los establecimientos de salud y de las buenas prácticas de atención, así como de la formulación de políticas de seguridad del paciente.

Que el Código Sustantivo del Trabajo en el artículo 58 referente a las Obligaciones Especiales del Trabajador establece en el numeral primero lo siguiente:

*"1a. Realizar personalmente la labor, en los términos estipulados; observar los preceptos del reglamento y acatar y cumplir las órdenes e instrucciones que de modo particular la impartan el empleador o sus representantes, según el orden jerárquico establecido."*

Que dentro de la anterior codificación, en el artículo 62, modificado por el artículo 7 del Decreto 2351 de 1965, refiere las causales de la terminación del contrato por justa causa en los siguientes términos:

*"Son justas causas para dar por terminado unilateralmente el contrato de trabajo:... 6. Cualquier violación grave de las obligaciones o prohibiciones especiales que incumben al trabajador de acuerdo con los artículos 58 y 60 del Código Sustantivo del Trabajo, o cualquier falta grave calificada como tal en pactos o convenciones colectivas, fallos arbitrales, contratos individuales o reglamentos."*

Que por lo anteriormente expuesto, la Gerente (E) del Sanatorio de Contratación E.S.E.,

#### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO:** Adoptar como Política de Uso Adecuado, Respetuoso y Moderado del Teléfono Celular al momento de la Atención de los Usuarios del Sanatorio de Contratación E.S.E., por parte del personal administrativo, médico-asistencial, operario y colaborador de la entidad; que seguidamente se estipula, así:

*"Todo colaborador, personal asistencial, trabajador oficial, administrativo, estudiante o pasante del Sanatorio de Contratación E.S.E., debe tener siempre en cuenta que nuestros usuarios son las personas más importantes de la entidad y por ende han de ser tratados con la mejor atención, cortesía y profesionalismo, en procura de garantizarles la seguridad como usuarios y pacientes, a fin de aumentar permanentemente su satisfacción; **en consecuencia para los primeros se restringe el uso del celular para conversaciones telefónicas, chats y/o aplicaciones que causen distracción**, mientras se encuentren en el ejercicio de sus funciones y actividades que impliquen e involucren la atención directa o indirecta a los usuarios de la entidad"*

**ARTÍCULO SEGUNDO:** Es deber del Sanatorio de Contratación E.S.E., capacitar al cien por ciento de los servidores públicos y demás colaboradores de la entidad; mediante procesos de Inducción y Reinducción respecto de la Política de Uso Adecuado, Respetuoso y Moderado del Teléfono Celular al momento de la Atención de los Usuarios.

**ARTÍCULO TERCERO:** En caso de evidenciarse mediante pruebas de la violación por parte del servidor público y demás personal al que va dirigida el cumplimiento de la Política de Uso Adecuado, Respetuoso y Moderado del Celular en la Atención de los Usuarios del Sanatorio de Contratación E.S.E., la entidad actuará de la siguiente manera:

1. Advertencia escrita por la primera violación,
2. Advertencia escrita por la segunda violación con copia a la Oficina de Talento Humano, a fin que esta dependencia en uso de los mecanismos que considere convenientes sensibilice al servidor y demás personal, de los riesgos a los cuales se está exponiendo a sí mismo y a los usuarios de la entidad.
3. Advertencia escrita por la tercera violación con copia a Control Interno Disciplinario para que esta dependencia evalúe el caso y analice las pruebas allegadas, para que mediante el debido proceso, tome y adopte las medidas correspondientes.





Nº: 890.205.335-2



**PARAGRAFO:** Cuando el uso del celular en conversaciones telefónicas, chats y/o demás aplicaciones, sea por temas netamente de índole laboral, de extrema urgencia o calamidad domestica; por ningún motivo será considerada esta acción como violación a la Política de Uso Adecuado, Respetuoso y Moderado del Celular en la Atención de los Usuarios.

**ARTÍCULO CUARTO:** Implementar las siguientes estrategias y demás que se consideren necesarias para monitorear el cumplimiento de la Política de Uso Adecuado, Respetuoso y Moderado del Teléfono Celular en la Atención de los Usuarios al interior del Sanatorio de Contratación E.S.E., así:

1. Listas de chequeo por parte de los Encargados de los Procesos,
2. Fomento de la Política de Uso Adecuado, Respetuoso y Moderado del Teléfono Celular entre los Usuarios del Sanatorio de Contratación E.S.E., para que estos denuncien la violación a dicha política y/o consideren se está poniendo en riesgo su seguridad o afectando la satisfacción usuario.

**ARTÍCULO QUINTO:** La entidad pondrá a disposición del personal Asistencial y demás Servidores Públicos que tengan contacto directo e indirecto con los usuarios de los servicios de salud, los números telefónicos institucionales para contacto, en caso de emergencia u otros aspectos requeridos que sean de suma importancia.

**ARTÍCULO SEXTO:** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición.

### COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE

Se expide en Contratación (Santander), a los veintisiete (27) días de Abril de dos mil quince (2015).

**ARLEDYS MARÍA TRESPALACIOS PEDROZO**  
Gerente (E)  
Sanatorio de Contratación E.S.E.

Proyectó: AGR  
Revisó: OYRP

Contratación (Sder) Calle 3 No. 2-72  
Código Postal: 683071  
Telefax: (097) 7 171200, Conmutador (097) 7 171365 Ext.119  
Web: [www.sanatoriocontratacion.gov.co](http://www.sanatoriocontratacion.gov.co)  
E-mail: [gerencia@sanatoriocontratacion.gov.co](mailto:gerencia@sanatoriocontratacion.gov.co)

