


| | | |
|--|---|--|
|  E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-FD-POL01 13/05/2019 2.0 |
| | PROCESO:GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | PROCEDIMIENTO:FORMULACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS | |

CONTROL DE DOCUMENTO Y DISTRIBUCIÓN:


Control del Documento

| | Nombre | Cargo | Dependencia | Fecha |
|--|---|--------------------------------------|--------------------------------|---------------|
| Autor (quien realiza el documento) | Maritza Murcia Muñoz | Asesora | Oficina de Calidad | Abril de 2018 |
| Revisión (coordinador del proceso o servicio o en su efecto el comité institucional dependiendo del tema) | Diana Marcela Conde Martin | Subgerente Técnico Científica | Subgerencia Técnico Científica | Abril de 2018 |
| Aprobación (Comité de Calidad) | Comité de Gestión de la Calidad de la atención en salud | | | |
| | Acta No. 003 del 13 de mayo de 2019 | | | |
| | Presidente Comité | Diana Victoria Muñoz Muñoz - Gerente | | |
| Adopción | Resolución Gerencial No. 180 | | Fecha: 13 de mayo de 2019 | |

Control de los Cambios

| Versión No. | Fecha de Aprobación | Descripción de los Cambios | Solicitó |
|-------------|---|--|----------|
| 1.0 | 2008 | Se crea la políticas en la calidad de la atención en materia de prestación de servicios de salud | |
| 2.0 | Resolución No. 180 del 13 de mayo de 2019 | Se ajusta el documento teniendo en cuenta el contenido de acuerdo a lo establecido en el manual de control de documentos, se incluye introducción, Principios Orientadores, Objetivo Alcance, Definiciones, Estrategias y Líneas de Acción, Indicadores y Metas, Anexos y Responsables | |

| FECHA: | Elaboración: 2008 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
|--------|-----------------------------|---|---------------------------------|----------|-------|
| | Modificación: 13/05/2019 | Acta No. 003 del 13/05/2019 Comité Gestión de Garantía de la Calidad | Resolución No.180 13/05/2019 | 2.0 | 1 |

| | | |
|--|--|--|
|  E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-FD-POL01 13/05/2019 2.0 |
| | PROCESO:GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | PROCEDIMIENTO:FORMULACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS | |


1. INTRODUCCIÓN

Teniendo en cuenta el Objetivo Estratégico N° 1. *Desarrollar el modelo de atención integral y humanizado en respuesta a las necesidades de la población usuaria enmarcados en la Red Departamental y sus estrategias propuestas:*

- 1.1. Ampliando el portafolio de los servicios de salud complementarios teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de la región.
- 1.2. Generando el acceso y la oportunidad requeridos para la atención.
- 1.3. Controlando y mitigando los riesgos asociados a la atención en salud, mediante la gestión clínica EXCELENTE Y SEGURA.
- 1.4. Promoviendo el trato humanizado al usuario y su familia.
- 1.5. Optimizando racional y eficientemente la capacidad instalada y los recursos disponibles.
- 1.6. Desarrollando un modelo de docencia servicio, basado en competencias que contribuya en la formación del talento humano con alto sentido ético y vocación de servicio.

La Institución crea la Política de Prestación de Servicios de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito, con el propósito de contribuir al logro de dicho objetivo para que permita a nuestros usuarios poder acceder a los servicios de salud de una manera eficaz, eficiente y segura, soportados en un modelo de atención centrado en usuario y su familia, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico de la región y basados en estándares superiores de calidad.

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|---|---------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 2008 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 13/05/2019 | Acta No. 003 del 13/05/2019 Comité Gestión de Garantía de la Calidad | Resolución No.180 13/05/2019 | 2.0 | 2 |

| | | |
|--|--|--|
|  E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-FD-POL01 13/05/2019 2.0 |
| | PROCESO:GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | PROCEDIMIENTO:FORMULACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS | |

2. OBJETIVO

Garantizar el acceso a la salud de acuerdo con nuestro nivel de complejidad, optimizando el uso eficiente y adecuado de los recursos, bajo unas estrategias y líneas de acción propuestas con el fin de mejorar la calidad en la prestación de los servicios que se prestan a la población.

3. ALCANCE

La Política de Prestación de servicios es aplicable a todos los procesos de la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Pitalito y a todas las acciones ejecutadas por los colaboradores durante el ejercicio de sus funciones.

4. DEFINICIONES

Política de Prestación de Servicios de Salud: Son todas las acciones en salud dirigidas a garantizar el acceso, optimizar el uso de los recursos y mejorar la calidad de los servicios que se prestan a la población.


Calidad de la Atención en Salud: El sistema obligatorio de la garantía de la calidad de la atención la define como: “la provisión de servicios accesibles y equitativos, con un nivel profesional óptimo, que tenga en cuenta los recursos disponibles y lograr la adhesión y satisfacción del usuario”.

Gestión del Riesgo: La gestión integral del riesgo en salud es una estrategia transversal de la Política de Atención Integral en Salud que se fundamenta en la articulación e interacción de los agentes del sistema de salud y otros sectores para identificar, evaluar, medir, intervenir (desde la prevención hasta la paliación) y llevar a cabo el seguimiento y monitoreo de los riesgos para la salud de las personas, familias y comunidades, orientada al logro de resultados en salud y al bienestar de la población.

Humanización de los servicios de salud:

Satisfacción del cliente: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus necesidades.

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|---|---------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 2008 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 13/05/2019 | Acta No. 003 del 13/05/2019 Comité Gestión de Garantía de la Calidad | Resolución No.180 13/05/2019 | 2.0 | 3 |

| | | |
|--|---|--|
|  E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-FD-POL01 13/05/2019 2.0 |
| | PROCESO: GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | PROCEDIMIENTO: FORMULACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS | |

5. DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA

La alta dirección de la E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito se compromete con la prestación de servicios de salud ofertados, de mediana y alta complejidad, con estándares superiores calidad y gestión del riesgo, alineados con los ejes de la Política Nacional de Prestación de Servicios, encaminados en la educación en promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, en el restablecimiento y la rehabilitación de los usuarios, mediante la implementación de estrategias de desarrollo de competencias del talento humano, de mejoramiento del ambiente físico, tecnológico y de humanización de los servicios, que respondan las necesidades y expectativas en salud de los pacientes, familia y comunidad, contribuyendo al mejoramiento de su calidad de vida.

6. ESTRATEGIAS Y LÍNEAS DE ACCIÓN

La aplicación de esta política impulsa las siguientes acciones:

1. Garantizar el acceso a los servicios de salud.
2. Optimizar el uso adecuado de los recursos a través del fomento de una cultura de mejoramiento continuo, la gestión del riesgo y el logro de estándares superiores de calidad.
3. Promover el enfoque de atención centrado en el paciente y su familia.
4. Aplicar un modelo de atención en respuesta a las necesidades y condiciones particulares de la población.
5. Dirigir acciones de educación en promoción de la salud y prevención de la enfermedad derivadas del proceso de atención.


7. INDICADORES Y METAS

1. Indicadores de la Resolución 256 de 2016 y 1552 de 2013.
2. Indicadores de POAS (Planes Operativos Anuales)
3. Indicadores de Evaluación Gerencial.

8. RESPONSABLES

Subgerente Técnico Científico
Coordinadores de Procesos Misionales

| | | | | | |
|--------|-----------------------------|---|---------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 2008 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 13/05/2019 | Acta No. 003 del 13/05/2019 Comité Gestión de Garantía de la Calidad | Resolución No.180 13/05/2019 | 2.0 | 4 |

| | | |
|--|--|---|
|  E.S.E Hospital Departamental San Antonio de Pitalito | EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PITALITO HUILA NIT: 891.180.134-2 | CÓDIGO: HSP-DE-FD-POL.01 13/05/2019 2.0 |
| | PROCESO:GESTIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO INSTITUCIONAL | |
| | PROCEDIMIENTO:FORMULACIÓN DEL DIRECCIONAMIENTO | |
| | NOMBRE DEL DOCUMENTO: POLITICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS | |

9. MARCO LEGAL

Política Nacional de Prestación de Servicios de Salud 2005, por la cual se establecen el propósito, las estrategias para la actuación frente a la prestación de servicios.

Decreto 1011 de 2006: Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud”.

Resolución 2003 de 2014: Por la cual se regula el “Sistema Único de Habilitación

Resolución 2082 del 29 de Mayo de 2013. Por la cual se regula el Sistema único de Acreditación en Salud.

Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario Colombia, versión 3.1



| | | | | | |
|--------|-----------------------------|---|---------------------------------|----------|-------|
| FECHA: | Elaboración: 2008 | Aprobación | Adopción | Versión: | Hoja: |
| | Modificación: 13/05/2019 | Acta No. 003 del 13/05/2019 Comité Gestión de Garantía de la Calidad | Resolución No.180 13/05/2019 | 2.0 | 5 |