

---

# POLITICA DE CALIDAD

## 2022- 2025

---

2022

---

CLINICA SAN AGUSTIN

Creado por: GOBIERNO HOSPITALARIO

# Introducción

## Garantía de Calidad de la Atención de la Salud

El Gobierno Hospitalario Institucional y los demás encargados de generar y establecer normas para el adecuado funcionamiento de los servicios de salud, han establecido a lo largo del tiempo diferentes lineamientos que pretenden estandarizar y generar el mejoramiento de la calidad de la atención que se presta en nuestra institución.

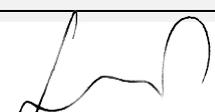
El Sistema de Garantía de Calidad de la Atención de Salud, establece todas aquellas normas, instituciones y procesos, que, aplicados de una manera sistemática, pueden producir impacto en la calidad de la atención de la salud.

La prestación de servicios seguros, humanizados y alineados con el cumplimiento de altos estándares de calidad, es un compromiso constante Clínica San Agustín, por lo cual, la estructuración de políticas que guíen el actuar del cliente interno en la institución y en el proceso de atención, y las cuales se integren con el direccionamiento estratégico institucional, es de vital importancia para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida y la salud de la población.

El desarrollo de la Política de Calidad y prestación de servicios de Salud es una de las estrategias fundamentales en la mejora continua de los procesos, ya que enmarca el camino y la dirección que debe seguir la organización.

Dicha Política abarca un compromiso con el cumplimiento de los requisitos del Sistema de Garantía de Calidad de la Atención de la Salud, como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permite dirigir y evaluar el desempeño institucional en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios a cargo, la cual está enmarcada en los planes estratégicos y de desarrollo de la entidad, además, proporciona las bases necesarias para el cumplimiento de los objetivos institucionales.

	Elaborado por	Revisado por	Aprobado por
<b>Area</b>	<b>Gobierno Hospitalario</b>	<b>Gobierno Hospitalario</b>	<b>Dirección Médica</b>
<b>Fecha</b>	<b>Enero 2022</b>	<b>Enero 2022</b>	<b>Enero 2022</b>
<b>Nombre</b>	<b>María Elena Romano</b>	<b>María Meana</b>	<b>Silvia Lignieres</b>
<b>Función</b>	<b>Auditora Médica</b>	<b>Jefe Servicio CM</b>	<b>Directora Médica</b>

  
Dra. María Elena Romano  
AUDITORA MÉDICA INTERNA  
CLÍNICA SAN AGUSTÍN  
MP NQN 5608

  
MARIA MEANA  
Med Esp en Clínica Médica  
MP 3777 - M Esp 2825

  
Dra. Silvia Lignieres  
DIRECTORA MÉDICA  
CLÍNICA SAN AGUSTÍN  
MP NQN 1345

---

# Objetivo

Definir los lineamientos institucionales a seguir por el cliente interno, alineados con el direccionamiento estratégico, que abarquen el cumplimiento de los componentes del Sistema de Garantía de Calidad de la Atención en Salud, y mediante los cuales se garantice al cliente externo la prestación de servicios de alta calidad, seguros, humanizados, con enfoque, control y gestión de la tecnología y el riesgo, y con los cuales se logre un impacto positivo en la calidad de vida y de la salud de la población, la fidelización del usuario y su familia y se asegure el mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

# Expectativas

La Política de Calidad y prestación de servicios de Salud de Clínica San Agustín, busca satisfacer las expectativas tanto de los usuarios externos como internos, de tal manera que todos los procesos estén alineados con la calidad de la atención en salud.

## INTERNAS:

- Satisfacción del usuario: Cumplir con las expectativas del usuario mediante la prestación de un servicio.
- Mejoramiento continuo: Es el proceso que permite implementar acciones para corregir las falencias encontradas en el área.
- Cumplimiento de la normatividad: Se refiere al cumplimiento de requisitos normativos exigibles a la empresa acordes con la actividad propia e inherente de su actividad productiva.
- Responsabilidad social empresarial: Es la capacidad de respuesta que tiene una empresa o una entidad, frente a las acciones sobre los diferentes grupos con los que se relaciona.

## EXTERNAS:

- Calidad de la atención en salud: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

- 
- **Accesibilidad:** Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
  - **Oportunidad en la atención:** Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.
  - **Humanización en la atención:** Es brindar una atención humana que incluye acompañamiento asistencial, educativo y de soporte a la familia. El objetivo de la atención en salud, no sólo es brindar conocimientos teóricos y prácticos al paciente y su familia, sino garantizar el desarrollo de capacidades de los colaboradores para alcanzar un crecimiento humano y profesional que asegure la prestación de un servicio con calidad y calidez.
  - **Seguridad en la atención:** Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

Se ubican las expectativas tanto internas como externas y se establece un orden de relevancia para cada una de ellas. En este caso, se establece la Calidad de la atención en salud (expectativa externa) mejoramiento continuo (expectativa interna) como las de mayor peso. Esto no quiere decir que las demás carezcan de importancia, sino más bien que el cumplimiento de unas expectativas lleva al logro en otras.

## **Definición de política de calidad**

Clínica San Agustín ha establecido como política de calidad y prestación de servicios:

**“Prestar servicios de salud de excelente calidad cumpliendo la normatividad vigente, garantizándole a nuestros usuarios, a su familia y la comunidad, accesibilidad, seguridad, oportunidad, y humanización en la atención, orientando los procesos institucionales a la satisfacción de clientes internos y externos, promoviendo el mejoramiento continuo.”**

Para ello desde el año 2013 el Gobierno Hospitalario crea la Unidad de Calidad, integrado por Dirección Médica, Auditoría Médica Interna, Jefe de Servicio de CM, cuyas responsabilidades son inherentes al cargo que ocupan.

Establece su Programa de Seguridad de pacientes, confeccionando un estatuto específico para dicho programa.

La Unidad de Calidad establece los siguientes objetivos con sus actividades propuestas que se exponen a continuación.

Nº	Objetivo	Actividades propuestas
1	Garantizar la prestación de los servicios de salud, centrada en el paciente y su familia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* La capacitación y acompañamiento para la transformación de la cultura organizacional en el cliente interno, con el fin de que se presten servicios de alta calidad, seguros y humanizados debe estar incluida en el plan de capacitación por procesos. (Programa de Seguridad de pacientes)</li> <li>* Realizar seguimiento a los diferentes grupos de usuarios para identificar y satisfacer sus expectativas.</li> </ul>
2	Contribuir mediante la adherencia a la presente política, a la prestación de servicios de excelente calidad, seguros y humanizados.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Analizar encuestas de percepción y de satisfacción a grupos de interés (usuarios y familia).</li> <li>* Analizar la percepción de los usuarios mediante las manifestaciones que se recepcionan a través de Encuestas de satisfacción</li> <li>* Socializar Programa de Humanización y Código de Ética.</li> <li>* Campañas de apropiación y mantenimiento al Programa de Humanización y Seguridad de pacientes</li> </ul>

3	Fortalecer la cultura organizacional, enfocada al cumplimiento de las buenas prácticas para la seguridad del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Actualización y socialización constante de la normatividad vigente por la cual se rige el quehacer en la institución</li> <li>* Realizar rondas de Seguridad para el fomento de la cultura de Seguridad</li> <li>* Realizar y Desarrollar el cronograma de fortalecimiento de las buenas prácticas de Seguridad del Paciente.</li> <li>* Verificar la adherencia a guías, manuales, protocolos, procesos y procedimientos.</li> </ul>
4	Analizar de forma continua la calidad de la prestación de los servicios e implementación de acciones de mejoramiento cuando se requiera.	<p>Realizar seguimientos a las actividades de los planes de mejoramiento generados por auditorías internas</p> <p>Seguimiento, acompañamiento y asesoría para las acciones de mejoramiento resultantes de los procesos de auditorías, con lo que se garantice el mejoramiento continuo de los procesos y el cierre de ciclos</p>
5	Dar a conocer al cliente externo la forma en que se gestionan los procesos de la institución para la prestación de servicios de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Desarrollar actividades con la Asociación de Usuarios.</li> <li>* Realizar rendición de cuentas institucional</li> <li>* Realizar Plan de Comunicaciones para divulgación de las acciones institucionales.</li> </ul>
6		
7		

---

# Monitoreo

A continuación, se presentan los indicadores que permitirán conocer el nivel de madurez de la Política de Calidad y prestación de servicios, la cual tendrá un seguimiento semestral y los indicadores para medir el avance serán:

<b>Nombre del indicador</b>	<b>Fórmula</b>
Proporción de actividades realizadas	$\frac{\text{Número de actividades establecidas en la política realizadas}}{\text{Número de actividades establecidas en la política programadas para la vigencia}} \times 100$