

| | | | |
|----------------------|------------|--|---|
| Código: | PE01 PO 21 | POLÍTICA DE ATENCIÓN CENTRADA EN LOS USUARIOS |  |
| Versión: | 01 | | |
| Vigente a partir de: | 10/10/2019 | | |
| Página: | 1 de 3 | | |

| | |
|---|--|
| <p>1. Descripción de la política. Describe el compromiso que la institución está dispuesta a cumplir, cuál es la posición de la administración o qué es lo que se desea regular. Debe responder al Qué, Cómo, Para qué.</p> | <p>La ESE Metrosalud asume el compromiso de prestar servicios de salud eficientes, eficaces, accesibles, seguros, humanizados y con calidad, a la población usuaria y a sus familias de acuerdo a la integración de su Modelo de Prestación de Servicios con enfoque en Atención Primaria en Salud, mediante la identificación de las necesidades y expectativas de la comunidad, la optimización de su capacidad de oferta y la modelación permanente de la red, conforme a los cambios normativos y al perfil epidemiológico, con el objetivo de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población, mediante acciones intra y extramurales. Así mismo, y en la medida de sus posibilidades, brindará un trato preferencial a las personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores y niños, especialmente de la población pobre y vulnerable, garantizando así un trato respetuoso, equitativo y digno según su condición.</p> |
| <p>2. Marco normativo. Directriz gerencial o normatividad que soporta la política.</p> | <p>Constitución Política de 1991: ARTICULO 2:</p> <p>El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellos se cometan".</p> <p>ARTICULO 46: El estado la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad.</p> <p>Ley 100 de 1993 Ley 1091 de 2006 Ley 1122 de 2007 LEY 1171 DE 2007 Ley 1251 de 2008 Ley 1438 de 2011. Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud) que consagra muchos derechos relacionados con una atención centrada en los usuarios. Decreto 1011 de 2006 Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud Resolución 2003 de 2014 Ministerio de Salud y Protección Social Resolución 1378 de 2015 del MINSALUD Resolución 4028 de 1996 (noviembre 1) Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de</p> |

| | | | |
|----------------------|------------|--|---|
| Código: | PE01 PO 21 | POLÍTICA DE ATENCIÓN CENTRADA EN LOS USUARIOS |  |
| Versión: | 01 | | |
| Vigente a partir de: | 10/10/2019 | | |
| Página: | 2 de 3 | | |

| | |
|---|---|
| | <p>Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Resolución 2082 de 2014 – MSyPS (Ejes de Acreditación), Resolución 429 de 2016 - MSyPS (Política de Atención Integral en Salud). Resolución 2063 de 2017 - MSyPS (Adopción de la Política de Participación Social en Salud), Resoluciones 3280 de 2018 y 276 de 2019 MSyPS (RIAS), Resolución 5095 de 2018 - MSyPS (Manual de Acreditación).</p> |
| <p>3. Campo de aplicación. Describe a qué procesos, planes, programas, proyectos o acciones aplica la implementación de la política.</p> | <p>Aplica a todos los procesos institucionales, y a los planes, programas y proyectos que tiene relación con la prestación de servicios de salud.</p> <p>Esta política apunta directamente a satisfacer las necesidades de atención en salud de toda la población objeto, mediante programas de promoción de estilos de vida saludable, prevención de enfermedades, atención de las contingencias de salud, tratamiento, rehabilitación y paliación de las patologías propias de todos y cada uno de los ciclos de vida, de toda la ciudadanía, pero principalmente de la población pobre y vulnerable.</p> |
| <p>4. Estrategias. Define las estrategias a utilizar para el logro de la política</p> | <ol style="list-style-type: none"> 1. Desarrollo de la política de participación ciudadana en la gestión. 2. Diseño y adopción de directrices para la atención prioritaria a poblaciones especiales. 3. Formulación y ejecución del modelo de prestación de servicios de salud con enfoque en APS. 4. Desarrollo de la política y del programa de humanización. 5. Desarrollo de la política de calidad y del modelo institucional de mejoramiento continuo de la calidad. |

| | | | |
|----------------------|------------|--|---|
| Código: | PE01 PO 21 | POLÍTICA DE ATENCIÓN CENTRADA EN LOS USUARIOS |  |
| Versión: | 01 | | |
| Vigente a partir de: | 10/10/2019 | | |
| Página: | 3 de 3 | | |

| | |
|--|--|
| <p>5. Implementación y evaluación. Define los medios de despliegue, seguimiento y evaluación mediante indicadores, para la implementación y efectividad de la política.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Despliegue. Todas las acciones institucionales estarán encaminadas al desarrollo de la atención integral del ciudadano bajo los principios de eficiencia, equidad, transparencia, celeridad y competencia institucional. • Seguimiento y evaluación (indicadores). Se realizará seguimiento mensual a las acciones de producción de servicios y atención a los usuarios internos y externos, bajo indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, ordenados por la ley y los compromisos contractuales, además de las PQRS establecidas, con acciones de mejora y tiempos definidos. |
|--|--|

| | | |
|---|--|--|
| Preparado por: Francisco Javier López Bernal | Revisado por: Francisco Javier López Bernal | Aprobado por: Leopoldo Abdiel Giraldo Velásquez |
| Cargo: Subgerente red de servicios | Cargo: Subgerente red de servicios | Cargo: Gerente ESE Metrosalud |
| Fecha: 02/10/2019 | Fecha: 08/10/2019 | Fecha: 10/10/2019 |

| CONTROL DE ACTUALIZACIÓN | | | | |
|---------------------------------|------------|--|--|---------------------------------|
| VERSIÓN | FECHA | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE | RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE | RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE |
| 01 | 10/10/2019 | Se crea la política de atención centrada en el usuario | Para responder a requerimientos normativos y al marco de la plataforma estratégica institucional | Subgerente red de servicios |