

	<b>POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD, ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA</b>	<b>HDG-PO13</b>	
		<b>Versión 5</b>	

# POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD, ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA



**HOSPITAL DEPARTAMENTAL DE GRANADA E.S.E**

<b>FECHA ACTUALIZACIÓN</b>	<b>ELABORADO POR</b>	<b>REVISADO POR</b>	<b>APROBADO POR</b>
<b>28/05/2025</b>	Asesora de Calidad	Asesor de Planeación	Gerente

	<b>POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD, ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA</b>	<b>HDG-PO13</b>	
		<b>Versión 5</b>	

**TABLA DE CONTENIDO**

1.	POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD.....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	OBJETIVO GENERAL .....	3
4.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	3
5.	LÍNEAS DE ACCIÓN.....	3
	5.1 Línea de Acción No.1 .....	3
	5.2 Línea de Acción No.2 .....	4
	5.3 Línea de Acción No.3 .....	5
	5.4 Línea de Acción No.4 .....	5
	5.4 Línea de Acción No.5 .....	6
	5.5 Línea de Acción No.6 .....	7
6.	DEFINICIONES .....	8
7.	SEGUIMIENTO Y REVISION.....	8
8.	ANEXOS.....	9
9.	CONTROL DE CAMBIOS .....	9

	<b>POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD, ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA</b>	<b>HDG-PO13</b>	
		<b>Versión 5</b>	

## 1. POLÍTICA DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA

“La Política de prestación de servicios de salud del Hospital Departamental de Granada E.S.E. Se enmarca en el Sistema General de Seguridad Social, siendo coherente con el modelo de atención institucional, garantizando el acceso y optimizando el uso de los recursos, promoviendo además la atención centrada en el usuario en la mejora continua de la calidad para la prestación de los servicios de salud a la comunidad”

## 2. ALCANCE

La política de Prestación De Servicios De Salud es aplicable a todos los todos los procesos del Hospital Departamental de Granada ESE encaminada hacia nuestros usuarios y su familia.

## 3. OBJETIVO GENERAL

Establecer los lineamientos institucionales que orienten al Hospital Departamental de Granada E.S.E. en la prestación de los servicios de salud a su cargo, garantizando condiciones de seguridad, humanización, equidad y calidad, con el fin de responder de manera integral a las necesidades de los usuarios y sus familias, asegurando su satisfacción y fortaleciendo la confianza en la institución.

## 4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de la población de la región del Ariari y del departamento del Meta, mediante la prestación de servicios de salud de mediana y alta complejidad, garantizando condiciones de calidad, seguridad, integralidad y oportunidad en la atención.
2. Fortalecer el desarrollo de competencias del talento humano multidisciplinario del Hospital, a través de procesos de formación continua, capacitación y gestión del conocimiento, que aseguren un desempeño óptimo, ético y humanizado en la prestación de los servicios de salud.
3. Impulsar la mejora continua de los procesos institucionales, mediante la consolidación y seguimiento del sistema de gestión de la calidad, orientado a la eficiencia, efectividad, innovación y sostenibilidad de los servicios de salud.

## 5. LÍNEAS DE ACCIÓN

### 5.1 LÍNEA DE ACCIÓN N°.1

**Garantizar el acceso a los servicios de salud:** *La política de prestación de servicios de salud tiene como propósito fundamental garantizar el acceso efectivo, oportuno y equitativo de la población a los servicios*

	<b>POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD, ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA</b>	<b>HDG-PO13</b>	
		<b>Versión 5</b>	

de salud, en todos los niveles de complejidad y de acuerdo con las necesidades individuales y colectivas. Este acceso se concibe no solo como la disponibilidad física y geográfica de los servicios, sino también como la eliminación de barreras administrativas, económicas, culturales y de información que puedan limitar la atención integral.

Para ello, se adoptan lineamientos orientados a:

- **Asegurar la cobertura** mediante la adecuada planeación de la red de servicios, la articulación interinstitucional y la optimización de los recursos disponibles.
- **Garantizar la oportunidad en la atención**, priorizando la atención de urgencias, la continuidad de tratamientos y la referencia oportuna a otros niveles de complejidad.
- **Promover la equidad en el acceso**, asegurando que poblaciones vulnerables, rurales o en condiciones de riesgo tengan las mismas posibilidades de atención en condiciones dignas y seguras.
- **Fortalecer la calidad de la prestación**, a través de la implementación de protocolos estandarizados, buenas prácticas clínicas y procesos de mejora continua que respalden la seguridad del paciente.
- **Facilitar la accesibilidad administrativa**, simplificando trámites y garantizando la disponibilidad de información clara y transparente para los usuarios.

En conjunto, estas acciones buscan que la política de prestación de servicios de salud se traduzca en un sistema centrado en el usuario, que responda a sus necesidades de manera eficiente, humanizada y sostenible, asegurando el cumplimiento del derecho fundamental a la salud.

## 5.2 LÍNEA DE ACCIÓN N°.2

**Promover el enfoque de atención centrada en los usuarios y sus familias:** Incorpora como eje fundamental la atención centrada en los usuarios y sus familias, entendida como un modelo que reconoce al paciente como el eje del proceso de atención y a su familia como parte activa del cuidado. Este enfoque busca garantizar una experiencia de atención integral, humanizada y participativa, que respete la dignidad, los valores, las creencias y las preferencias de cada persona.

Para su implementación, se establecen lineamientos orientados a:

- **Fortalecer la comunicación efectiva** entre el personal de salud, los usuarios y sus familias, asegurando información clara, oportuna y comprensible para la toma de decisiones compartidas.
- **Respetar la autonomía y los derechos del paciente**, garantizando que sus opiniones, valores y expectativas sean considerados en la planificación y prestación del servicio.
- **Involucrar a la familia como apoyo fundamental** en el proceso de atención y recuperación, promoviendo su participación en la toma de decisiones y en el seguimiento del cuidado.
- **Fomentar la humanización de la atención**, priorizando el trato digno, el acompañamiento

	<b>POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD, ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA</b>	<b>HDG-PO13</b>	
		<b>Versión 5</b>	

emocional y la empatía en cada interacción con el usuario.

- **Promover la continuidad del cuidado**, asegurando que los servicios de salud se articulen de manera integral entre los diferentes niveles de atención y en los distintos escenarios de vida del paciente.

Este enfoque permite transformar la prestación de servicios de salud en un proceso más cercano, confiable y eficaz, en el que se garantice no solo la atención clínica, sino también el bienestar emocional y social de los usuarios y sus familias, consolidando así un sistema de salud centrado en las personas.

### 5.3 LÍNEA DE ACCIÓN N°.3

**Mejorar continuamente la calidad de los servicios que se prestan:** establece como principio rector el compromiso con la mejora continua de la calidad, entendida como la capacidad de garantizar servicios seguros, efectivos, humanizados, oportunos y centrados en las necesidades de los usuarios y sus familias. Este propósito implica la adopción de un enfoque sistemático de evaluación, seguimiento y ajuste de los procesos asistenciales y administrativos, con el fin de asegurar altos estándares de desempeño y satisfacción de los usuarios.

Para lograrlo, se orientan las acciones hacia:

- **Implementar sistemas de gestión de la calidad** que permitan medir, evaluar y mejorar de manera constante los procesos clínicos y administrativos.
- **Fortalecer la seguridad del paciente**, mediante la identificación, análisis y control de riesgos asociados a la atención en salud.
- **Estandarizar procedimientos y protocolos** con base en la evidencia científica y las buenas prácticas, promoviendo la homogeneidad y confiabilidad en la atención.
- **Capacitar de manera permanente al talento humano en salud**, fomentando la actualización de conocimientos y el desarrollo de competencias técnicas y humanas.
- **Incorporar mecanismos de seguimiento y evaluación**, a través de indicadores de gestión y de calidad que permitan la toma de decisiones informadas y el diseño de acciones de mejora.
- **Promover la cultura de la calidad y la humanización**, donde cada colaborador asuma un compromiso ético y responsable con el bienestar de los usuarios.

Con este enfoque, se busca consolidar un sistema de prestación de servicios de salud eficiente, transparente y confiable, que evolucione de manera constante en respuesta a las necesidades de la población y a los retos del entorno, garantizando el ejercicio pleno del derecho a la salud.

### 5.4 LÍNEA DE ACCIÓN NO.4

	<b>POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD, ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA</b>	<b>HDG-PO13</b>	
		<b>Versión 5</b>	

**Optimizar el uso de los recursos:** contempla como uno de sus principios estratégicos la optimización en el uso de los recursos disponibles, entendidos como el conjunto de bienes, servicios, infraestructura, talento humano y recursos financieros que soportan la atención en salud. Este propósito busca garantizar la sostenibilidad del sistema, asegurar la eficiencia en la gestión institucional y maximizar el impacto de cada acción en beneficio de los usuarios.

Para alcanzar este objetivo, se establecen lineamientos orientados a:

- **Promover la gestión eficiente de los recursos financieros**, garantizando transparencia en su administración y priorizando su inversión en áreas que generen mayor valor en la atención y el bienestar del paciente.
- **Optimizar la infraestructura y la tecnología en salud**, asegurando su adecuado mantenimiento, modernización y aprovechamiento máximo en los procesos asistenciales y de apoyo.
- **Racionalizar el uso de insumos y medicamentos**, mediante la implementación de protocolos clínicos, guías de práctica basadas en la evidencia y estrategias de control de desperdicios.
- **Fortalecer la gestión del talento humano**, asignando roles de acuerdo con las competencias, promoviendo la formación continua y evitando la duplicidad de funciones.
- **Incorporar herramientas de planeación y análisis de datos**, que permitan identificar necesidades reales, anticipar riesgos y orientar la toma de decisiones hacia la eficiencia y efectividad.
- **Impulsar una cultura institucional de responsabilidad y sostenibilidad**, donde cada colaborador asuma el compromiso de hacer un uso consciente y racional de los recursos disponibles.

De esta manera, se asegura que los recursos de la institución se administren con criterios de eficiencia, equidad y sostenibilidad, garantizando que cada inversión o esfuerzo se traduzca en un mayor beneficio para los usuarios, la comunidad y el sistema de salud en su conjunto.

#### 5.4 LÍNEA DE ACCIÓN NO.5

**Prestación de servicios con enfoque de riesgo:** integra el enfoque de riesgo como un principio esencial para garantizar una atención proactiva, anticipatoria y diferenciada, orientada a la identificación, priorización y gestión de los factores que puedan afectar la salud de los usuarios y de la población en general. Este enfoque permite fortalecer la prevención, optimizar la atención en todos los niveles de complejidad y reducir la ocurrencia de eventos adversos o complicaciones evitables.

En su implementación, se establecen directrices orientadas a:

- **Identificar y caracterizar los riesgos en salud** de la población usuaria, a través del análisis de

	<b>POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD, ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA</b>	<b>HDG-PO13</b>	
		<b>Versión 5</b>	

*información epidemiológica, clínica y social que permita establecer perfiles de riesgo diferenciados.*

- **Priorizar la atención a poblaciones vulnerables o con mayor carga de enfermedad**, mediante programas específicos de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y manejo integral de condiciones crónicas.
- **Gestionar riesgos en los procesos asistenciales y administrativos**, mediante la implementación de sistemas de vigilancia, alertas tempranas y planes de mitigación.
- **Adoptar un modelo de atención integral**, que articule los diferentes niveles de complejidad y garantice la continuidad del cuidado en pacientes con alto riesgo clínico o social.
- **Fortalecer la capacidad del talento humano en la gestión del riesgo**, promoviendo la formación en identificación temprana, prevención de complicaciones y manejo oportuno de eventos.
- **Monitorear y evaluar permanentemente la gestión del riesgo**, a través de indicadores que permitan medir impacto, tomar decisiones informadas y realizar ajustes en los planes de acción.

*Este enfoque asegura que la prestación de servicios de salud se anticipe a las necesidades, responda de manera oportuna a los riesgos identificados y contribuya a mejorar los resultados en salud, consolidando un sistema más seguro, eficiente y centrado en las personas.*

## **5.5 LÍNEA DE ACCIÓN N°.6**

**Prestación de servicios con promoción, educación, prevención, diagnóstico y tratamiento:** se fundamenta en un modelo integral que abarca todas las dimensiones del cuidado, desde la promoción de la salud hasta el diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación. Este enfoque reconoce que la atención en salud no se limita a la resolución de la enfermedad, sino que debe orientarse a fortalecer las capacidades individuales y colectivas para mantener el bienestar, prevenir riesgos y garantizar una atención integral, continua y centrada en la persona.

*Para ello, se adoptan lineamientos que permiten:*

- **Promoción de la salud:** Desarrollar estrategias que fortalezcan los estilos de vida saludables, la participación comunitaria y la generación de entornos protectores para la salud individual y colectiva.
- **Educación para la salud:** Implementar programas permanentes de información, comunicación y formación dirigidos a usuarios, familias y comunidad, que faciliten la toma de decisiones responsables frente al autocuidado y el uso adecuado de los servicios.
- **Prevención de la enfermedad:** Diseñar e implementar acciones de prevención primaria, secundaria y terciaria que reduzcan la incidencia, prevalencia y complicaciones de enfermedades transmisibles y no transmisibles.

	<b>POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD, ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA</b>	<b>HDG-PO13</b>	
		<b>Versión 5</b>	

- **Diagnóstico oportuno y preciso:** *Garantizar la disponibilidad de tecnologías, talento humano capacitado y protocolos basados en evidencia, que permitan identificar tempranamente los problemas de salud y orientar un tratamiento eficaz.*
- **Tratamiento integral:** *Asegurar intervenciones seguras, efectivas y humanizadas en todos los niveles de complejidad, articulando acciones de rehabilitación y cuidados paliativos cuando sea necesario.*
- **Continuidad del cuidado:** *Fortalecer la articulación entre los diferentes servicios y niveles de atención, garantizando un proceso integral y coordinado en cada etapa de la vida del usuario.*

*Con este enfoque, la prestación de servicios de salud se consolida como un proceso integral y articulado, que no solo busca la recuperación de la enfermedad, sino también la promoción del bienestar, la prevención de riesgos y la garantía del derecho fundamental a la salud.*

## 6. DEFINICIONES

**CAPACIDAD INSTALADA:** La capacidad instalada es el potencial de producción o volumen máximo de producción que una entidad, área o proceso puede lograr durante un período de tiempo determinado, teniendo en cuenta todos los recursos que tienen disponibles, sea los equipos de producción, instalaciones, recursos humanos, tecnología, experiencia/conocimientos, etc.

**SIAU:** El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

**SERVICIO:** Son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible.

**PRESTACIÓN:** Servicio o ayuda que una persona, una institución o una empresa ofrece a otra.

## 7. SEGUIMIENTO Y REVISION

El Hospital Departamental de Granada E.S.E. realizará, el seguimiento y revisión para asegurar la implementación de la Política de Prestación De Servicios De Salud.

**MONITOREO:** El monitoreo debe estar a cargo de los responsables de los procesos misionales y la Subgerencia Asistencial y se realiza además a través de indicadores

**AJUSTES Y SEGUIMIENTO:** Planeación lidera el seguimiento a riesgos que puedan afectar la prestación de servicios, así como a los controles establecidos para determinar si son adecuados para prevenir o mitigar los riesgos en los procesos, así como también lidera el seguimiento a las acciones de mejora que se

	<b>POLÍTICA DE PRESTACION DE SERVICIOS DE SALUD, ATENCIÓN CENTRADA EN EL PACIENTE Y SU FAMILIA</b>	<b>HDG-PO13</b>	
		<b>Versión 5</b>	

identifiquen en los procesos asistenciales, como resultado del seguimiento interno, externo o por el resultado del análisis de indicadores.

## 8. ANEXOS

Modelo de Atención del Hospital Departamental de Granada

## 9. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA DE EMISIÓN 25/11/2019		
CONTROL DE CAMBIOS		
VERSION	FECHA	Descripción de la modificación
Versión 1	25/11/2019	Nuevo
Versión 2	03/08/2021	Revisión de la Política
Versión 3	21/07/2022	Se incluye definiciones y lineamientos
Versión 4	14/03/2024	Se incluye alcance líneas de acción, ajuste general del documento.
<b>Versión 5</b>	<b>28/05/2025</b>	<b>Se actualiza y se amplía información en cada línea de acción.</b>