

	<b>HOSPITAL SAN NICOLAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO VERSALLES – VALLE-</b>	PAGINA - 1 -
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ORGANIZACIÓN SISTEMA DE CALIDAD	CODIGO: DEG009 VERSION: 01 FECHA DE APROBACION Septiembre de 2011



**POLITICA DE CALIDAD E.S.E HOSPITAL SAN  
NICOLAS  
Versión 1**

Septiembre de 2011

*“NOS GUSTA LA GENTE”  
¡APOYAMOS LA PARTICIPACION COMUNITARIA;*

---

**“NOS GUSTA LA GENTE”**  
 Calle. 9 No. 1-22 tel. W (2) 2213022 tel. W (2) 2213161  
 Versalles – Valle del Cauca  
[eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)

	<b>HOSPITAL SAN NICOLAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO VERSALLES – VALLE-</b>	PAGINA - 2 -
		CODIGO: DEG009
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ORGANIZACIÓN SISTEMA DE CALIDAD	VERSION: 01
		FECHA DE APROBACION Septiembre de 2011

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN NICOLAS VERSALLES  
VALLE**

**CARLOS ARTURO ORTEGA M.**  
GERENTE

**MELIDA IDARRAGA RAMIREZ**  
Subgerente Administrativo

**JOSE LUIS HERRERA RENDON**  
Auditor Medico

**MYRIAN GIRALDO MONTOYA**  
Coordinadora Calidad

**GILDA ESTELLA MILLAN POSSO**  
Trabajadora Social

**DIANA ESTELLA BERNAL B.**  
Trabajadora Social

**OTONIEL ACEVEDO A.**  
Auxiliar Área salud

**KAREN LOPEZ MERCADO**  
Enfermera Jefe

---

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Calle. 9 No. 1-22 tel. W (2) 2213022 tel. W (2) 2213161  
Versalles – Valle del Cauca  
[eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)

	<b>HOSPITAL SAN NICOLAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO VERSALLES – VALLE-</b>	PAGINA - 3 -
		CODIGO: DEG009
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ORGANIZACIÓN SISTEMA DE CALIDAD	VERSION: 01
		FECHA DE APROBACION Septiembre de 2011

## GENERALIDADES

### MISION

Somos una empresa Social del Estado, cuya misión es brindar servicios integrales de salud a la comunidad del municipio de Versalles, basados en los principios de universalidad, legalidad, solidaridad, ética y eficacia, con responsabilidad social, calidad humana y tecnológica; proyectándonos hacia el ámbito familiar y comunitario, con énfasis en promoción y prevención, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida de la población.

### VISION

“Para el año 2.015 el Hospital San Nicolás Empresa Social del Estado del Municipio de Versalles Valle será una Empresa acreditada, donde se aplican los estándares del mejoramiento continuo de la calidad, en la prestación de los servicios de primer nivel, caracterizándose por la eficacia de la atención y por la calidad humana de su trato, con un recurso humano que trabaja en equipo, comprometido con un proceso de participación comunitaria y coordinación intersectorial, siendo líderes en el desarrollo de estrategias de promoción y prevención en el Municipio y en el Departamento del Valle del Cauca.”

En el campo de la gestión seremos una institución autónoma dentro del marco legal y autosuficiente para generar y aplicar recursos con rentabilidad social y económica.

---

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Calle. 9 No. 1-22 tel. W (2) 2213022 tel. W (2) 2213161  
Versalles – Valle del Cauca  
[eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)

	<b>HOSPITAL SAN NICOLAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO VERSALLES – VALLE-</b>	PAGINA - 4 -
		CODIGO: DEG009
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ORGANIZACIÓN SISTEMA DE CALIDAD	VERSION: 01
		FECHA DE APROBACION Septiembre de 2011

## POLITICA INSTITUCIONAL

### EL HOSPITAL SAN NICOLAS UNA INSTITUCION CON SENTIDO SOCIAL

***El Hospital San Nicolás E.S.E. se compromete a trabajar permanentemente en el mejoramiento continuo de los procesos y del talento humano, de tal forma que por la calidad técnica y humana durante el proceso de atención en salud, la oportunidad en la prestación del servicio y la confidencialidad en el manejo de la información, se genere la confianza y la satisfacción de las expectativas de los usuarios y partes interesadas, apoyados siempre en la normatividad vigente.***

### JUSTIFICACION

Teniendo en cuenta que la Empresa Social del Estado Hospital San Nicolás tiene como expectativa de atención en salud el cumplimiento de la normatividad vigente, contar con el personal competente, ejecutar procesos seguros y eficientes y contar con los recursos disponibles ha generado una política interna de calidad que garantice el cumplimiento de dichas expectativas y realce el Desarrollo Institucional teniendo como base fundamental el Código Ético de Valores con el cual cuenta la institución.

De igual forma para la construcción de la presente política se toman las expectativas, necesidades y requisitos legales que nuestros clientes expresan, estos son: confianza, oportunidad, información, confidencialidad y amabilidad, atributos fundamentales para la prestación de servicios de salud en la institución.

---

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Calle. 9 No. 1-22 tel. W (2) 2213022 tel. W (2) 2213161  
Versalles – Valle del Cauca  
[eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)

	<b>HOSPITAL SAN NICOLAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO VERSALLES – VALLE-</b>	PAGINA - 5 -
		CODIGO: DEG009
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ORGANIZACIÓN SISTEMA DE CALIDAD	VERSION: 01
		FECHA DE APROBACION Septiembre de 2011

Teniendo en cuenta los anteriores aspectos y atendiendo a la normatividad vigente contemplada en el Decreto 1011 que establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud del Sistema de Seguridad Social en Salud y el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano – MECI 1000:2005 cuyo subsistema de Control Estratégico agrupa y correlaciona los parámetros de control que orientan la entidad hacia el cumplimiento de su visión, misión, objetivos, principios, metas y políticas, la Empresa Social del Estado Hospital San Nicolás genera la presente política que contribuirá al cumplimiento de sus objetivos institucionales y responderá a las consideraciones contempladas en la normatividad ya relacionada

### COMPROMISO

Los funcionarios del Hospital San Nicolás se comprometen en cada uno de los procesos institucionales a cumplir con las siguientes directrices:

- Cumplir con la normatividad vigente: El Sector Salud y en especial las IPS deben cumplir con normas vigentes como son ley 100 de 1994, ley 1122 de 2007 y la ley 1438 de 2011, los decretos, acuerdos y resoluciones reglamentarias (Ver nomograma institucional).
- Garantizar personal competente mediante el establecimiento de una política de Gestión del Talento Humano que contemple el proceso de selección de personal, proceso de inducción y re inducción, Plan de Capacitación, manual de funciones y competencias y evaluación de desempeño para todos los colaboradores institucionales.
- Establecer procesos seguros, eficientes y acordes con la misión institucional, para ello se ajustara, socializará y evaluara el Manual de Procesos y Procedimientos institucionales y se adelantara la política de seguridad del paciente.

---

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Calle. 9 No. 1-22 tel. W (2) 2213022 tel. W (2) 2213161  
Versalles – Valle del Cauca  
[eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)

	<b>HOSPITAL SAN NICOLAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO VERSALLES – VALLE-</b>	PAGINA - 6 -
		CODIGO: DEG009
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ORGANIZACIÓN SISTEMA DE CALIDAD	VERSION: 01
		FECHA DE APROBACION Septiembre de 2011

- Estructura un Plan de Desarrollo Institucional que permita orientar los recursos a las necesidades y expectativas de los usuarios y colaboradores, así como realizar la gestión necesaria a través de proyectos que garanticen la estabilidad financiera de la Empresa.
- Socializar el código ético de valores y evaluar su implementación en la Empresa Social del Estado.
- Implementar un sistema de evaluación del componente de humanización y conocimiento de deberes y derechos de los usuarios a través de las encuestas de satisfacción de los usuarios que permitan conocer al interior de los procesos y a nivel de los colaboradores las inconformidades expresadas por nuestros usuarios y asumir acciones de mejoramiento.
- Establecer, socializar y evaluar políticas y estrategias de confidencialidad en cada uno de los procesos institucionales.
- Socializar con funcionarios los deberes y derechos de los usuarios y evaluar su implementación.
- Evaluar periódicamente los indicadores de calidad (Oportunidad) con el fin de establecer acciones correctivas.
- Realizar periódicamente (mínimo 2 al año) Auditorias de calidad en la atención.
- Mantener actualizados los protocolos y guías de atención acorde a la evolución técnica y científica del sector según las primeras causas de consulta en los procesos misionales
- Realizar seguimiento a las estrategias implementadas para corregir incidentes y eventos adversos
- Dinamizar los comités institucionales como espacio de planeación, evaluación y retroalimentación de las diferentes áreas institucionales.

---

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Calle. 9 No. 1-22 tel. W (2) 2213022 tel. W (2) 2213161  
Versalles – Valle del Cauca  
[eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)

	<b>HOSPITAL SAN NICOLAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO VERSALLES – VALLE-</b>	PAGINA - 7 -
		CODIGO: DEG009
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ORGANIZACIÓN SISTEMA DE CALIDAD	VERSION: 01
		FECHA DE APROBACION Septiembre de 2011

- Socializar los componentes de la presente política a los funcionarios institucionales.
- Socializar a la comunidad a través de diferentes medios la política de calidad del Hospital San Nicolás.

### MARCO LEGAL

La siguiente es la legislación que reglamenta la salud como un derecho fundamental y dentro de la cual esta enmarcado el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad.

- ❖ **Constitución Política de la República de Colombia**, Se consagran los deberes y derechos de todos los ciudadanos en especial la salud como un derecho fundamental.
- ❖ **Ley 10 de 1990**, Reglamento interno de la Institución.
- ❖ **Ley 100 de 1993**, Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ❖ **Ley 87 de 1993**, Se establecen normas para el ejercicio del Control Interno en las Entidades y organismos del estado.
- ❖ **Ley 23 de 1981**, Comité de ética Hospitalaria.
- ❖ **Decreto 1757 de 1994**, Por el cual el Ministerio de Salud organiza y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.
- ❖ **Ley 190 de 1995**, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el objeto de erradicar la corrupción administrativa.
- ❖ **Ley 1567 de 1998**, Se crea el sistema Nacional de capacitación y el sistema único de estímulos para los empleados del estado.
- ❖ **Decreto 2676 de 2000**, Reglamenta la gestión integral de residuos hospitalarios y similares
- ❖ **Ley 734 de 2002**, Código Único Disciplinario.
- ❖ **Resolución 2183 de 2004**, Manual de Buenas practicas de Esterilización.

---

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Calle. 9 No. 1-22 tel. W (2) 2213022 tel. W (2) 2213161  
Versalles – Valle del Cauca  
[eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)

	<b>HOSPITAL SAN NICOLAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO VERSALLES – VALLE-</b>	PAGINA - 8 -
		CODIGO: DEG009
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ORGANIZACIÓN SISTEMA DE CALIDAD	VERSION: 01
		FECHA DE APROBACION Septiembre de 2011

- ❖ **Ley 909 de 2004**, Régimen de carrera administrativa.
- ❖ **Decreto 4725 de 2005**, Se reglamenta el régimen de registro sanitario, permiso de comercialización y vigilancia sanitaria para los dispositivos médicos para uso humano.
- ❖ **Decreto 1599 de 2005**, Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano (MECI).
- ❖ **Decreto 3518 de 2006**, Por medio del cual se crea y reglamenta el Sistema de Vigilancia en Salud Pública.
- ❖ **Decreto 1011 de 2006**, Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención de Salud del Sistema de Seguridad Social en Salud.
- ❖ **Resolución 1446 de 2006**, Por la cual se define el Sistema de Información para la Calidad de la Atención de Salud del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad
- ❖ **Ley 1164 de 2007**, Se dictan disposiciones en materia de talento humano en salud.
- ❖ **Circular 047 de 2007 SUPERSALUD**, Protección al usuario y participación ciudadana.
- ❖ **Resolución 2181 de 2008**, Acreditación obligatoria para IPS públicas: Guía aplicativa para del SOGC de la atención para las IPS públicas.
- ❖ **Ley 1438 de 2011**, Reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud
- ❖ **Ley 1474 de 2011**, Estatuto Anticorrupción.

## CAMPO DE APLICACIÓN

Las disposiciones que establece esta política son de obligatoria aplicación por parte de todos los funcionarios del Hospital San Nicolás ESE de Versalles Valle, sin importar la modalidad de contratación, en todas las actividades relacionadas con el proceso de atención al usuario.

---

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Calle. 9 No. 1-22 tel. W (2) 2213022 tel. W (2) 2213161  
Versalles – Valle del Cauca  
[eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)

	<b>HOSPITAL SAN NICOLAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO VERSALLES – VALLE-</b>	PAGINA - 9 -
		CODIGO: DEG009
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ORGANIZACIÓN SISTEMA DE CALIDAD	VERSION: 01
		FECHA DE APROBACION Septiembre de 2011

## INDICADORES

% De Funcionarios que participan en la socialización de la Política de Calidad institucional.

No. De políticas institucionales desplegadas como complemento a la política de calidad institucional (Gestión del talento humano, confidencialidad por áreas, seguridad del paciente).

Manual de procesos y procedimientos elaborado, socializado y evaluado.

Plan de Desarrollo Institucional elaborado

No. De proyectos presentados para gestión de recursos.

% de Funcionarios que conocen el código ético de valores de la institución.

% de usuarios que perciben la aplicación de los valores en los funcionarios institucionales (Respeto, responsabilidad, honestidad, tolerancia, solidaridad, justicia, prudencia, lealtad, amor).

% de usuarios que se encuentran satisfechos con los servicios desde el componente de humanización.

% de funcionarios capacitados en el contenido de los deberes y derechos de los usuarios.

% de usuarios a los cuales se les ha entregado el documento con los deberes y derechos.

No. De reuniones realizadas por el comité de calidad para evaluar los indicadores de oportunidad y planes de mejoramiento establecidos.

No. De auditorias de calidad realizadas.

---

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Calle. 9 No. 1-22 tel. W (2) 2213022 tel. W (2) 2213161

Versalles – Valle del Cauca

[eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)

	<b>HOSPITAL SAN NICOLAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO VERSALLES – VALLE-</b>	PAGINA - 10 -
		CODIGO: DEG009
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ORGANIZACIÓN SISTEMA DE CALIDAD	VERSION: 01
		FECHA DE APROBACION Septiembre de 2011

% de calidad alcanzada en la evaluación de historias clínicas y aplicación de guías de atención.

Guías de atención actualizadas, adoptadas y socializadas  
% de eventos adversos detectados y gestionados.

% de comités institucionales constituidos y operando.

Política de calidad fija en lugares visibles y pagina web

## MECANISMOS DE SEGUIMIENTO

El seguimiento y evaluación de la política de Calidad para el Hospital San Nicolás de de Versalles Valle, tiene por objeto establecer el nivel de cumplimiento de la misma, en términos de logro de sus objetivos y el aporte al Sistema de Gestión de la Calidad.

## ESTRATEGIAS PARA EL SEGUIMIENTO

La Gerencia de la ESE Hospital San Nicolás será la responsable del seguimiento de la política para lo cual diseñara una lista de chequeo aplicable cada 6 meses, en este proceso será apoyado por el coordinador de Control Interno.

Los resultados del seguimiento permitirán tomar decisiones administrativas y estructurales que permitan mejorar los procesos institucionales.

La aplicabilidad de la política se evaluara cada 6 meses y la revisión y ajuste de la misma se realizara cada año.

---

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Calle. 9 No. 1-22 tel. W (2) 2213022 tel. W (2) 2213161  
Versalles – Valle del Cauca  
[eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)

	<b>HOSPITAL SAN NICOLAS EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO VERSALLES – VALLE-</b>	PAGINA - 11 -
		CODIGO: DEG009
	SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD ORGANIZACIÓN SISTEMA DE CALIDAD	VERSION: 01
		FECHA DE APROBACION Septiembre de 2011

En caso de detectarse el incumplimiento o la poca efectividad de la política la gerencia y el comité de calidad establecerán un plan de mejoramiento.

---

**“NOS GUSTA LA GENTE”**

Calle. 9 No. 1-22 tel. W (2) 2213022 tel. W (2) 2213161  
Versalles – Valle del Cauca  
[eseversalles@gmail.com](mailto:eseversalles@gmail.com)