



Health & Life IPS

POLÍTICA DE SEDES INTEGRADAS EN RED

TABLA DE CONTENIDO

1.OBJETIVO.....	2
1.1.OBJETIVOS ESPECÍFICOS	2
2.ALCANCE.....	2
3.DEFINICIONES.....	2
4.PRINCIPIOS.....	4
5.NORMATIVIDAD APLICABLE.....	4
6.DECLARACIÓN DE LA POLÍTICA.....	6
7. LINEAMIENTOS DE LA POLÍTICA.....	6
8. SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN.....	8

Documento controlado por el Sistema de Gestión de Calidad, asegúrese que corresponde a su última versión consultando la plataforma [ALMERA](#)

CODIGO: PO-PLAN-03
ELABORÓ: JOHANA MARTINEZ
CARGO: DIRECCION NACIONAL CALIDAD

VERSION: 1
REVISÓ: JAIRO OROZCO
CARGO: SISTEMA GESTION INTEGRAL

FECHA: 22 de noviembre de 2022
APROBÓ: Dra. MARIANA RODRÍGUEZ
CARGO: GERENTE GENERAL

1. Objetivo.

Garantiza el cumplimiento del modelo de sedes integradas en red en cada uno de los procesos estratégicos, misionales y de soporte que la componen.

1.1. Objetivos específicos.

Alinear los objetivos estratégicos con el funcionamiento del modelo de sedes integradas en red

Generar sinergia y coordinación en torno al usuario en las diferentes sedes de Health & Life IPS.

Garantizar la monitorización del cumplimiento y funcionamiento del modelo de sedes integradas en red.

2. Alcance.

Aplica para todas las sedes integradas en Red de Health & Life IPS SAS a nivel nacional en todos sus ámbitos

3. Definiciones.

- **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. (Decreto 1011 de 2006).
- **Deberes y derechos de los pacientes:** Derechos son libertades individuales o sociales garantizados por la máxima ley, con el fin de brindar protección y seguridad a todos los ciudadanos. Deberes son reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad
- **Aceptabilidad:** Los diferentes agentes del sistema deberán ser respetuosos de la ética médica, así como de las diversas culturas de las personas, minorías étnicas, pueblos y comunidades, respetando sus particularidades socioculturales y cosmovisión de la salud, permitiendo su participación en las decisiones del sistema de salud que le afecten. (Ley 1751 de 2015)
- **Atención en Salud:** Se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población. (Decreto 1011 de 2006)
- **Atención Centrada en las Personas:** un enfoque de atención que adopta conscientemente a individuos, cuidadores, familias y comunidades perspectivas como participantes y beneficiarios de sistemas de salud confiables que responden a sus necesidades y preferencias de manera humana y holística. La atención centrada en las personas también requiere que las personas tengan la educación y el apoyo que necesitan para tomar decisiones y participar en su propio cuidado.

Se organiza en torno a las necesidades de salud y expectativas de las personas en lugar de enfermedades. enfoques y prácticas de atención que ven a la persona como un todo con muchos niveles de necesidades y objetivos, con estas necesidades provenientes de sus propios determinantes sociales personales de la salud.

- **Calidad Humana:** Es tener principios sólidos que se noten en el día a día, es el conjunto de atributos que generan un comportamiento positivo aplicado al desarrollo de las actividades.
- **Trato Amable:** Es una forma de incluir aspectos de interacción en el cuidado, representados por atención, cortesía, delicadeza, comunicación efectiva, tanto verbal y no verbal.
- **Usuario y Familia:** El usuario es la persona que utiliza y elige los servicios de salud. El usuario debe ser el eje alrededor del cual se organicen las actividades del sistema de salud. Las acciones de los diferentes niveles de la estructura social en la salud permiten la comprensión del rol de la familia, al actuar como unidad de intermediación entre la sociedad y el individuo.
- **Trato personalizado:** Trato directo o personal entre un colaborador de la institución y un usuario, y que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias de éste último.
- **Atención de Alta Calidad:** atención segura, efectiva, centrada en las personas, oportuna, eficiente, equitativa e integrada.
- **Autocuidado:** comprende todo lo que hacemos por nosotros mismos para establecer y mantener la salud, prevenir y manejar la enfermedad. (OMS, 1998)
- **Compromiso:** involucrar a las personas y las comunidades en el diseño, la planificación y la prestación de servicios de salud, por ejemplo, permítales tomar decisiones sobre la atención y las opciones de tratamiento o participar en la toma de decisiones estratégicas sobre cómo se gastan los recursos de salud.
- **Corresponsabilidad:** el proceso por el cual dos (o múltiples) socios acuerdan hacerse responsables de compromisos que se han hecho el uno al otro.
- **Cuidado:** Comprende las capacidades, decisiones y acciones que el individuo toma para proteger su salud, la de su familia, la comunidad y el medio ambiente que lo rodea. Se sustenta en el autocuidado e involucra una condición dinámica que integra en diferentes momentos de su vida su capacidad para acumular autonomía, capital de salud y capital social. También involucra el deber de la sociedad y de los sistemas de salud de realizar acciones que permitan ganancias en salud. (Resolución 429 de 2016)
- **Empoderamiento:** el proceso de apoyar a las personas y las comunidades para que tomen el control de sus propias necesidades y resultados de salud, por ejemplo, en la adopción de comportamientos más saludables o la capacidad de autocontrol de enfermedades.

- **Entorno Saludables:** "los escenarios de la vida cotidiana en los cuales los sujetos se desarrollan, donde constituyen su vida subjetiva, construyen vínculos y relaciones con la vida social, histórica, cultural y política de la sociedad a la que pertenecen. Son escenarios configurados por dinámicas y por condiciones sociales, físicas, ambientales, culturales, políticas y económicas, donde las personas, las familias y las comunidades conviven y en los que se produce una intensa y continua interacción y transformación entre ellos y el contexto que les rodea", (Organización Panamericana de la Salud – OPS, 1996)
- **Interculturalidad:** Es el respeto por las diferencias culturales existentes en el país y en el ámbito global, así como el esfuerzo deliberado por construir mecanismos que integren tales diferencias en la salud, en las condiciones de vida y en los servicios de atención integral de las enfermedades, a partir del reconocimiento de los saberes, prácticas y medios tradicionales, alternativos y complementarios para la recuperación de la salud en el ámbito global (Ley 1751 de 2015).
- **Usuario:** Se considera usuario de los activos y recursos informáticos a toda persona que tenga autorizado el acceso y utilice la información de la IPS o cualquier elemento informático bien sea a través de los sistemas de información o por cualquier medio magnético y/o impreso.

3. Principios.

En Health & Life IPS, se busca incorporar y promover los valores Corporativos como una iniciativa de transformación y cambio a favor de todos los usuarios, familiares y colaboradores, con un sentido social y humanizado.

Nuestros valores.

- Disciplina
- Honestidad
- Empatía
- Calidez
- Trato humanizado
- Compasión

4. Normatividad aplicable.

- **Ley 100 de 1993** Sistema de seguridad social integral Art.174. El sistema general de seguridad social en salud a nivel territorial: El sistema general de seguridad social en salud integra, en todos los niveles territoriales, las instituciones de dirección, las entidades de promoción y prestación de servicios de salud, así como el conjunto de acciones de salud y control de los factores de riesgo en su respectiva jurisdicción y ámbito de competencia.

- **Decreto 1011 de 2006 Sistema obligatorio de garantía de calidad de atención en salud del sistema general de seguridad social en salud -SOGCS.** Art. 3. Características del SOGCS. 1. Accesibilidad. Utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud. 2. Oportunidad. Obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. 3. Seguridad. 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. 4. Pertinencia. Usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales. 5. Continuidad. Reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional actividades, basada en el conocimiento científico.
- **Constitución política de Colombia 1991 Derechos fundamentales** Art. 5. El estado reconoce sin discriminación alguna, la primacía de los derechos inalienables de la persona y ampara a la familia como institución básica de la sociedad. Art. 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud. Corresponde al Estado organizar, dirigir y reglamentar la prestación de servicios de salud a los habitantes y de saneamiento ambiental conforme a los principios de eficiencia, universalidad y solidaridad.
- **Anexo técnico Minsalud Bogotá 2015 Calidad y humanización en la atención en salud a mujeres gestantes, niñas, niños y adolescentes - Auditoría y control de la calidad en salud** Seguimiento a mujeres gestantes, niñas, niños y adolescentes, así como de la valoración de la percepción de familias y comunidades respecto a la atención en salud. Una vez que se llevan a cabo estos subprocesos, se define la situación de calidad y humanización que viven las personas respecto a la atención de salud.
- **Humanización de la atención - Ejes de la acreditación Minsalud - ICONTEC 2016** Gerencia estrategia y de servicios. El eje y enfoque de la humanización de los servicios, además de ser una política para la planeación de la atención, debe contemplar las estrategias a desarrollar, el apoyo desde el direccionamiento estratégico y la gerencia, la existencia de instancias de apoyo como los comités de ética, la gerencia del talento humano, salud ocupacional y atención al usuario, entre otros.
- **Ley 1948 de 2019.** Por medio de la cual se adoptan criterios de política pública para la promoción de la movilidad social y se regula el funcionamiento del programa familias en acción - Desarrollo organizacional El Programa es un complemento al ingreso monetario para la formación de capital humano, la generación de movilidad social, el acceso a programas de educación media y superior, la contribución a la superación de la pobreza extrema y a la prevención del embarazo en la adolescencia. Se podrán incorporar las demás transferencias que el sistema de la promoción social genere en el tiempo para estas familias.

5. Declaración de la política.

POLITICA DE REDES INTEGRADAS

HEALT & LIFE IPS se compromete a seguir, respetar y garantizar la transversalidad de los procesos y estructura organizacional definida en el modelo de sedes integradas en red, asegurando de esta forma el cumplimiento de políticas de obligatorio cumplimiento, con la finalidad de integrar programas y procedimientos en cada uno de los ámbitos hospitalario, ambulatorio y domiciliario, los cuales sirven como guía para administrar los recursos, garantizar el buen funcionamiento de la red alineado con la misión, visión y objetivos estratégicos.

Lo anterior, a través de mecanismos y espacios de articulación entre sedes, monitorización permanente de los resultados de gestión en cada proceso que componen la red, de tal forma que se garantice la sinergia e implementación del modelo.

6. Lineamientos de la política.

Calidad y Seguridad en la Red

Health & Life IPS, cuenta con un proceso de Calidad y Planeación Estratégica, a través del cual se realiza la gestión del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad SOGC y la implementación de los Sistemas Integrados de Gestión, garantizando la gestión y administración de la institución por procesos que propenden por dar cumplimiento a los atributos de la calidad, Continuidad, Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad y Seguridad.

En las regionales se cuenta con un perfil exclusivo como referente de calidad cuyas actividades se encuentran enfocadas en dar cumplimiento al SOGC a través de la ejecución de un plan institucional de auditoría con frecuencia mensual en los diferentes ámbitos de prestación de servicios en las diferentes regionales de Health & Life IPS SAS

El proceso de seguridad del paciente es gestionado desde la dirección asistencial y hospitalaria, mediante el cual se garantiza la identificación de incidentes de seguridad y eventos adversos, su clasificación, análisis y prevención.



Experiencia del Usuario

Con el objetivo de medir y mejorar la experiencia del usuario de Health & Life IPS SAS, se realizan encuestas de satisfacción y de acuerdo al calculador de población se define la muestra de usuarios a quienes se aplica la encuesta.

Este muestreo es aplicado a los usuarios a quienes se prestan los servicios por parte de Health & Life IPS en cualquier ámbito de atención, con una meta de satisfacción del usuario superior al 90% por regional.

A fin de fortalecer la comunicación y la buena atención de los usuarios, se cuenta con un programa institucional de humanización en el cual se contemplan los diferentes ámbitos de atención soportado por el personal tanto administrativo como asistencial con el que interactúa el paciente.

Así mismo, el control de PQRSF se lleva a través del módulo de ALMERA para todas las regionales, manteniendo de esta forma los tiempos establecidos para respuesta, garantizando oportunidad y estableciendo acciones de mejora en caso de desviación.

Resultados en Salud

Con el fin de garantizar el control y seguimiento de los resultados en salud, se evalúa los indicadores por cada proceso de manera transversal, es decir, la medición de indicadores se realiza en todas las sedes y ámbitos a nivel nacional, el líder del proceso es el responsable de analizar y consolidar la información de manera global, implementando acciones de mejora que permitan el cumplimiento de las metas establecidas, interviniendo aquellas sedes en las que se presente desviación del indicador.

De esta forma se asegura el control de información para la toma de decisiones desde la parte directiva y asistencial, encaminadas siempre hacia la calidad en la atención, oportunidad, pertinencia, accesibilidad y seguridad dando cumplimiento a los objetivos estratégicos.

Sostenibilidad Financiera

De acuerdo a la calificación de los clientes en cada una de las regionales se realiza seguimiento a la ejecución en ventas de los servicios ofertados por Health & Life IPS SAS.

Así mismo a las actividades correspondientes a autorización, facturación y radicación de los servicios prestados en la regional a través de indicadores que permitan evidenciar los márgenes de utilidad bruta y neta a fin de enfocar esfuerzos y definir estrategias en aquellas entidades cuyos márgenes son más favorables para la institución.

Desde cada regional se despliega una serie de toma de decisiones, de como aportar nuevos horizontes corporativos y alianzas estratégicas que permitan asegurar la liquidez en cada ámbito y así garantizar la integralidad en la atención con calidad, recursos tecnológicos, talento humano e infraestructura.

Esto se realiza a través de todas las erogaciones y entradas de dinero de la prestación directa e indirecta de los servicios ofertados por la compañía con el fin de evaluar y presentar la información financiera que aporte a la toma de decisiones en acompañamiento del equipo directivo y la gerencia.

INDICADORES

PROCESOS	NOMBRE DEL INDICADOR	FORMULA	META
SOCIALIZACIÓN DE POLITICA			
	Socialización de política sedes integradas en red	Número trabajadores que reciben la divulgación de política de sedes integradas en red / número total de trabajadores que conforman la red	>90%