



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 1 de 28

# MANUAL DE CALIDAD

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 2 de 28

### TABLA DE CONTENIDO

1. RESEÑA HISTÓRICA.....	3
2. PLATAFORMA ESTRATEGICA .....	7
3. OBJETIVOS Y POLITICA DE CALIDAD (Numeral 5.4.1.).....	10
4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD (NUMERAL 4.2.2., A).....	12
5. NORMAS QUE APLICAN DIRECTAMENTE ALSERVICIO .....	13
6. EXCLUSIONES (7.3).....	14
7. LOCALIZACIÓN .....	14
8. ESTRUCTURA FUNCIONAL.....	15
9. PRINCIPALES SERVICIOS (NUMERAL 7.1.).....	16
10. NUESTROS USUARIOS (7.2.2.) .....	19
11. PRINCIPALES PROVEEDORES .....	21
12. METODOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN (NUMERAL 5.5.3.) .....	21
13. NIVELES DE DOCUMENTACIÓN (NUMERAL 4.2.) R e g i s t r o s .....	22
14. GESTIÓN POR PROCESOS (NUMERAL 4.1.).....	23
15. ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS CARACTERIZACIONES .....	24
16. PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS (4.2.1.).....	24
17. MEJORAMIENTO CONTINUO (NUMERAL 8.5).....	24
18. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD .....	26
19. ARMONIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: CON EL SISTEMA DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.....	26

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 3 de 28

### 1. RESEÑA HISTÓRICA

En el año 1912, el padre Manuel Antonio Ortiz inicia gestiones para la adquisición de un terreno que hacia parte de la finca las Museñas o Manga del Guaqueño. Esta gestión se cristalizó mediante escritura pública número ciento ochenta (180) de 1912 de la notaría del circuito de La Plata, en la cual quedó registrado la venta de este pedido a la iglesia de la parroquia de La Villa de San Sebastián de La Plata, para la construcción de un hospital de caridad. Con la colaboración del mayordomo de una fábrica se construyen la primera edificación en bloque; quedando habilitados varios salones para la prestación de los servicios médicos; se nombra el señor ANTONIO MARIA FALLA CANTILLO como la persona encargada de administrarlo y ponerlo en funcionamiento. Los primeros servicios médicos fueron prestados por el doctor BRAULIO RAMIREZ HERNANDEZ, iniciándose de esta manera el funcionamiento del hospital San Antonio de Padua. Posteriormente el señor Falla Cantillo realiza gestiones ante el Gobierno Departamental y Nacional para la consecución de recursos que le permitieron continuar con la construcción de los demás pabellones los cuales aún existen. Después de un tiempo de funcionamiento, se logra la colaboración de las Hermanas Vicentinas quienes realizan labores de Enfermería; también se crea una Junta Directiva conformada por el Doctor Camilo Llanos, los señores Ignacio Montealegre, Rafael Caupaz y Misael Falla, y su presidente el Cura Párroco de la iglesia de San Sebastián.

En el año 1953, siendo administrador el señor Acisclo Embuz se obtiene la personería jurídica del Hospital San Antonio de Padua, mediante la resolución 025 de Julio 31, emanada en la Dirección de Justicia de Gobernación del Huila. Desde este mismo año y hasta 1959 el hospital presenta una mejor organización tanto en la parte administrativa como en la parte médica, se contrata personal capacitado y se nombra el primer director, destacándose el médico Julio López.

Parte de la edificación es demolida en 1969, construyendo la nueva planta física en ladrillo, también se destaca en este año el nombramiento del pagador Misael Falla quien prestó los servicios al Hospital durante 22 años, la Almacenista Blanca Embuz y el administrador Alfredo Castillo.

Mediante la Resolución 005690 de 1973 el Ministerio de Salud Pública aprobó el Acuerdo 145 de 1973 de la Junta Directiva del Hospital San Antonio de Padua de

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 4 de 28

la Plata Huila, por el cual se expidieron los estatutos que regirían la institución. A partir del año 1974 se incrementaron los servicios médicos prestados por el Hospital debido a la adquisición de equipos de Laboratorios, Radiografías, Odontología, entre otros.

Ya a partir de la década de los noventa y con el desarrollo de la Carta Política de 1991, el país inició grandes esfuerzos para modernizar el Estado Colombiano; con el fin de concertar su acción en áreas y actividades prioritarias y lograr eficiencia en sus acciones. Este propósito demandó replantear el papel de la administración pública frente al desarrollo y la sociedad en general, buscando mayor eficacia, eficiencia, responsabilidad, transparencia y mejores resultados en el manejo de los recursos públicos. En tal sentido, se consolidó un modelo de descentralización concebido como un marco para que las entidades territoriales pudiesen contar con una mayor autonomía a través de la transferencia de poder de decisión y responsabilidad desde el nivel nacional. Durante esta época se comenzaron a gestar entonces diferentes formas de estructuras organizacionales que se adecuaron al nuevo modelo de descentralización, con el fin de atender oportuna y eficientemente las demandas de la comunidad en procura del bienestar general. Dentro de este marco, la reforma del sector salud empezó formalmente con el proceso de descentralización territorial, transfiriendo los recursos del Ministerio de Salud a los Departamentos y Municipios mediante la aprobación de las leyes 77 de 1987, 10 de 1990 y 60 de 1993.

La condición para realizar los grandes cambios requeridos en los hospitales formaba parte de la reforma general del sector salud, y ambas vías de la reforma (la descentralización y la creación del nuevo sistema de seguridad social) tenían profundas implicaciones para la reforma de los hospitales públicos colombianos: En primer lugar, las leyes de descentralización establecieron que los hospitales debían ser entidades autónomas, con la idea de que tuvieran control permanente sobre su gobierno, su financiamiento y su gestión. En segundo lugar con la Ley 100 de 1993, y el nuevo modelo de salud, se propuso la transformación de los Hospitales en Empresas Sociales del Estado.

Esta transformación iba a requerir de una nueva estructura y una nueva organización para poder enfrentar las modificaciones en el sistema de financiamiento de los hospitales. Para poder lograr las metas de la reforma hospitalaria, y para que los hospitales tradicionales se conviertan en empresas sociales del estado, cada Entidad Territorial debía mediante Acto Administrativo

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 5 de 28

transformar los hospitales de su región, en Empresa Social del Estado. Los hospitales al convertirse en Empresas Sociales del Estado se constituían en Entidades Públicas descentralizadas del orden Territorial con Personería Jurídica, Patrimonio propio y Autonomía Administrativa

Fue así como mediante el Decreto Ordenanza No. 730 del 1 de agosto 1994 proferido por el Gobierno Departamental del Huila, se transformó el Hospital San Antonio de Padua de La Plata Huila, en Empresa Social del Estado de carácter Departamental, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa; con el objetivo principal de prestar los servicios de salud, como parte del servicio público de seguridad social en el departamento, conforme a los principios de calidad, eficiencia, eficacia, equidad y celeridad; definiéndose además una estructura administrativa básica de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 10 de 1990. Posteriormente la Junta Directiva de la Empresa Social del Estado Hospital Departamental San Antonio de Padua, mediante Acuerdo No. 003 del 14 de junio de 1996, adoptó los correspondientes Estatutos para la organización y funcionamiento de esta Entidad descentralizada del orden Departamental; encaminando su gestión hacia la prestación de los servicios correspondientes al plan obligatorio de salud POS y los demás servicios incluidos en los planes de beneficios del Sistema General de Seguridad Social, de acuerdo con su capacidad de resolución.

Ya hacia el año 2004, la ESE presentaba un elevado endeudamiento tanto con proveedores como con personal de la institución, debido a la acumulación de obligaciones por el exagerado gasto en vigencias anteriores y al deterioro de los ingresos por los considerables recortes de las transferencias del gobierno Nacional y Departamental; sumiéndola en una profunda crisis, especialmente en la parte de su liquidez y en el deterioro de todos sus indicadores financieros y asistenciales. De igual forma se presentaban falencias en el manejo eficiente del recurso humano, en cuanto a cargas de trabajo y duplicidad de funciones; contando además con una estructura orgánica rígida e inflexible que concentraba la totalidad de la planeación y dirección en cabeza de la gerencia.

En atención a dicha problemática que se presentaba en forma generalizada en todo el país; el Gobierno Nacional en cumplimiento del parágrafo 3 del artículo 54 de la Ley 715 de 2001, establece en el "Plan Nacional de Desarrollo 2002-2006: Hacia un estado comunitario", el programa de reorganización, rediseño y modernización de las redes de prestación de servicios de salud, con el fin de

*"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"*

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 6 de 28

lanzar un salvavidas, a través de créditos condonables para todas aquellas ESE Hospitales que se reestructuraran y celebraran convenios de desempeño que garantizaran su sostenibilidad como mínimo por 10 años.

Posteriormente el Gobierno Departamental mediante convenio de Desempeño No. 191 del 09 de noviembre de 2004, celebrado entre el Ministerio de la Protección Social y el Departamento del Huila; y a su vez mediante convenio de desempeño No. 159 del 20 de diciembre 2004 celebrando entre el departamento y la ESE Hospital; se dio vía libre al último proceso de reestructuración administrativa realizado, mediante la ejecución del proyecto de Reorganización Institucional de la ESE Hospital Departamental San Antonio de Padua. Lográndose adelantar el estudio técnico respectivo, que recomendó una nueva estructura orgánica conformada por: una Junta Directiva, una Gerencia y dos (2) Subgerencias (una administrativa y financiera, y una Asistencial); recomendaciones que fueron tenidas en cuenta en su totalidad, pues los estatutos no se modificaron en lo referente al Capítulo III "Estructura Orgánica y Dirección"; por lo que la estructura orgánica legal actual vigente sigue siendo la básica (Junta Directiva y Gerencia) de conformidad con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 10 de 1990.

Esta estructura adoptó una planta de personal conformada por 67 cargos, de los cuales 17 se mantendrían de forma transitoria, pues eran cargos ocupados por personas en condición de pre pensionados o en condiciones especiales (servicio social obligatorio), los cuales una vez cumplida dicha condición se suprimirían definitivamente de la planta de personal; quedando en definitiva conformada la planta de personal por 50 cargos.

Mediante Ordenanza No. 013 de 2012 "Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Departamental 2012 – 2015 "Haciendo el Cambio" y se dictan unas disposiciones" la Asamblea Departamental del Huila concibe para el periodo reseñado un documento técnico que responde a una propuesta política contenida en un Plan de Gobierno que fue avalado por los Huilenses en cada región cuando por voluntad propia eligieron a la Dra. Cielo Gonzalez Villa como Gobernadora del Departamento del Huila y quien preside actualmente el máximo órgano de dirección de ésta Entidad Hospitalaria, su Junta Directiva quien se permitirá revisar de forma exhaustiva el presente documento. El Plan de Desarrollo Institucional de la EMPRESA SOCIAL del ESTADO ESE HOSPITAL SAN ANTONIO de PADUA pretende armonizar una propuesta de desarrollo institucional

*"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"*

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 7 de 28

con las propuestas de desarrollo de la región concebidas en el Plan de Desarrollo del Departamento del Huila partiendo de un trabajo concertado y mancomunado con el talento Humano de la Institución.

Dadas las dificultades que enmarcan la economía regional como lo es el recorte de los ingresos por los cambios en materia de ingresos de los recursos de regalías del petróleo y demás cambios en materia económica y de gestión ante el nivel Nacional, resulta preponderante la necesidad de dinamizar el desarrollo de la Entidad mediante un Plan armónico con las Políticas Departamentales del Sector Salud, sus programas y proyectos estratégicos y articulando su eje principal del sector como lo es el de Calidad de Vida para Todos, haciéndose presente como Entidad Hospitalaria del orden Regional reflejándose la necesidad de fortalecer la calidad de la Atención bajo premisas imprescindibles como la consolidación y sostenibilidad financiera para sostener de cara al futuro próximo una Entidad que atienda sin complicación los retos que le espera como puerta de desarrollo del Occidente Surcolombiano.

## 2. PLATAFORMA ESTRATEGICA

La plataforma estratégica se constituye en un planteamiento formal que soporta la estructura de la E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA a través de la definición de su filosofía, concepción, razón de ser, proyección a futuro, principios y objetivos.

La construcción de la Plataforma Estratégica se realizó con la participación de todo el personal de la E.S.E., la información se recopiló a través de talleres que se desarrollaron en grupos de trabajo y se analizó y validó en reuniones del Comité Gerencial.

### MISIÓN

“Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de salud de mediana complejidad para proteger la vida de forma segura, con calidad y calidez, talento humano idóneo y competente, contando con tecnología adecuada, enfocados siempre en la satisfacción plena de nuestros usuarios y su familia”.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 8 de 28

### VISIÓN

"En el año 2020, la E.S.E Hospital San Antonio de Padua será reconocida en la región como una Institución centrada en el Ser Humano, con servicios de salud óptimos, enmarcados bajo las Políticas de Seguridad y Calidad, comprometida con el desarrollo de sus colaboradores y fortalecida en su Gestión Empresarial".

### OBJETIVOS ESTRATEGICOS

- ❖ Mejorar y mantener en óptimas condiciones de Calidad, la Prestación de Servicios de Salud brindados a la Comunidad.
- ❖ Lograr, mediante la gestión adecuada de los recursos, niveles de eficiencia que contribuyan a la competitividad y sostenibilidad de la Institución.
- ❖ Fortalecer los Procesos organizacionales a través de la implementación de adecuados Sistemas de Gestión.
- ❖ Optimizar el Ambiente Físico, la Tecnología y los Sistemas de Información de manera que faciliten la prestación de servicios de salud humanizados y seguros.
- ❖ Propender por un Talento humano, competente, satisfecho y comprometido, que refleje en su labor el crecimiento personal y profesional como parte fundamental del mejoramiento continuo de la Institución.

### PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

Para la E.S.E. Hospital San Antonio de Padua se define un Principio Corporativo como: "Una norma ética que cada integrante de la E.S.E debe seguir con el propósito de cumplir los objetivos estratégicos establecidos".

PARAGRAFO 1. DISCIPLINA. Actuar de forma ordenada y perseverante, agregando siempre un esfuerzo extra, para convertir los retos y las metas en logros.

PARAGRAFO 2. TRABAJO EN EQUIPO Entregar a nuestros clientes un servicio con altos Estándares de calidad basado en el óptimo trabajo de nuestro equipo.

*"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"*

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 9 de 28

PARAGRAFO 3. ATENCION HUMANIZADA. Actuar con sensibilidad y empatía para animar y acompañar al usuario y su familia, respetando sus derechos.

PRAGRAFO 4. CALIDAD EN EL SERVICIO. Brindar servicios con accesibilidad y oportunidad, buscando siempre la satisfacción de los usuarios y generando la tranquilidad, confianza y fidelidad.

PARAFRAFO 5. LIDERAZGO. Los líderes de los procesos son los agentes del cambio, son quienes guían la orientación de la dirección de la organización. Ellos deberán crear y mantener un ambiente interno crucial para el éxito y la supervivencia de la organización, en el cual el personal pueda llegar a involucrarse totalmente en el logro de los objetivos señalados

PARAGRAFO 6. EFICIENCIA EN LOS PROCESOS: Trabajar constantemente en identificar y evaluar los riesgos de cada proceso, establecer controles y realizar mejoras sobre los mismos de forma permanente para reducir eventuales impactos negativos, disponiendo de la mejor forma de los recursos obtenidos en la Institución.

PARAGRAFO 7. EQUIDAD: Tratando a todos los usuarios de la misma manera, logrando la connotación de justicia e igualdad social, valorando la individualidad para llegar a un equilibrio social.

### VALORES INSTITUCIONALES

Para la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua se define un Valor Corporativo como: "Una característica esencial de comportamiento que debe aportar cada funcionario a la cultura empresarial, de manera que se conviertan en directrices de comportamiento y actitud en su labor diaria".

PARAGRAFO 1. LEALTAD. Guardar confidencialidad respecto a la información de la Entidad y velar por el buen nombre de la Institución dentro y fuera de ella.

PARAGRAFO 2. AMABILIDAD. En la forma de comunicarse con el cliente. Se debe dejar expreso el agradecimiento por confiar en la calidad de nuestros servicios y entender que los Usuarios son dignos del trato más amable que se pueda brindar.

*"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"*

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 10 de 28

PARAGRAFO 3. RESPONSABILIDAD. Cumplir con firmeza y entereza los compromisos adquiridos y llevar a buen término las metas que se propongan.

PARAGRAFO 4. COMPROMISO. Trabajando para el cumplimiento de la Misión y la Visión de la E.S.E, orientando los procesos al cumplimiento de las Metas propuestas en el Plan de Desarrollo.

PARAGRAFO 5. HONESTIDAD. Conducir las actuaciones con sinceridad, fidelidad, respeto por sí mismo, por los demás y rectitud en el desarrollo de las funciones diarias.

PARAGRAFO 6. ABNEGACION. Representada en el Sacrificio y la colaboración propia y voluntaria en favor de nuestros usuarios y colaboradores.

PARAGRAFO 7. RESPETO. El respeto debe ser fundamental para poder desarrollar el servicio esperado, creando siempre un buen clima laboral y una excelente relación con el cliente.

PARAGRAFO 9. ETICA. Trabajar con compromiso, transparencia y honestidad.

PARAGRAFO 8. SOLIDARIDAD. Aunar esfuerzos y recursos para la solución de necesidades y retos comunes, lo cual permitirá un crecimiento común y mejorará la prestación de los servicios de salud y la calidad de vida de funcionarios y comunidad en general.

### 3. OBJETIVOS Y POLITICA DE CALIDAD

Para establecer la Política de Calidad de la E.S.E. HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA se realizó con la participación de todo el personal de la Institución y se validó en el comité gerencial siguiendo una metodología donde se identificaron y priorizaron las necesidades y expectativas de los clientes externos y los propósitos de la organización.

La E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua se compromete con sus usuarios a ofrecerles servicios de salud integrales, de excelencia, aplicando procesos de mejoramiento continuo.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 11 de 28

Se contemplaron unas directrices de calidad:

1. Compromiso con Usuarios y colaboradores a entregar servicios de salud integrales, seguros, y confiables,
2. Implementación de procesos de mejoramiento continuo, en búsqueda de la excelencia.

Así mismo para efectos de la medición de diseñaron unos Indicadores de calidad

- ✓ Incrementar los niveles de satisfacción de los usuarios y colaboradores
- ✓ Promover procesos seguros y cálidos
- ✓ Fortalecer la cultura del mejoramiento continuo
- ✓ Mantener un equilibrio financiero que permita suplir las necesidades y expectativa de los usuarios, colaboradores y partes interesadas

### **POLITICA DE CALIDAD:**

La Política de Calidad para la E.S.E. Hospital Departamental San Antonio de Padua queda definida así: "La E.S.E San Antonio de Padua está comprometida con la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus Usuarios, brindando un servicio con pertinencia y oportunidad, aplicando las mejores prácticas y buscando mejorar continuamente".

### **Objetivos de calidad**

1. Lograr la calidad en cada uno de los procesos tanto asistenciales como administrativos a través del mejoramiento continuo.
2. Mantener un grado de satisfacción del Usuario global sobre el 90%.
3. Brindar de manera oportuna y eficaz la seguridad de todos los usuarios del Hospital San Antonio de Padua de la Plata.
4. Desarrollar acciones de inducción, capacitación, re inducción y formación necesarias para garantizar la idoneidad y competencias de los empleados o trabajadores internos de la ESE.

*"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"*

"Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



## MANUAL DE CALIDAD

**Fecha:** 12/03/2021

**Código:** MDE-GCMC-A-ML-003

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA**

**Versión:** 02

**PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO**

**Página No.** 12 de 28

5. Fortalecer el modelo de atención en salud ofertado por la Institución hacia un enfoque familiar y comunitario.

#### 4. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTION DE LA CALIDAD

El alcance del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la ESE Hospital San Antonio de Padua II Nivel es la Prestación de servicios de Salud de mediana complejidad que incluyen: Hospitalización, consulta externa de medicina general y especializada, urgencias, transporte asistencial básico y medicalizado, Laboratorio clínico, apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.

A continuación, se presentan los procesos de la organización:

MACROPROCESO	PROCESO		PROCEDIMIENTO	
	GESTION GERENCIAL			
DIRECCIONAMIENTO	GESTION GERENCIAL	GG	POLITICA ORGANIZACIONAL	P
			DESARROLLO INSTITUCIONAL	DI
	ACREDITACION	AC		
	INFORMACION DE LA CALIDAD	IC		
	GESTION AMBIENTAL	GA		
	SEGURIDAD SALUD EN EL TRABAJO	SST		
	MODELO INTEGRADO PLANEACION Y GESTION	MP		
	PLANEACION	PN		
	PROYECTOS	PY		
	MISIONAL	ADMISIONES	AD	ADMISIONES
SEGURIDAD DEL PACIENTE				SP
PRESTACION DEL SERVICIO		PS	PLANEACION DE LA ATENCION	PA
			EJECUCION DEL TRATAMIENTO	ET
			EGRESO Y SEGUIMIENTO	ES
REFERENCIA	RF	REF Y CONTRAREFERENCIA	RC	
APOYO	ADMINISTRATIVO	AT	G. TALENTO HUMANO	TH
			AMBIENTE FISICO	AF

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 13 de 28

			GESTION DE LA TECNOLOGIA	GT
			SERVICIOS DE APOYO	SA
			GESTION DOCUMENTAL	GD
	FINANCIERO	FN	PRESUPUESTO	PT
			FACTURACION	FC
			CONTABILIDAD	CO
			TESORERIA	TS
			G. JURIDICA.	JR
EVALUACION	EVALUACION Y CONTROL	EC	G. DE COBRO	GC
			CONTROL INTERNO	CJ

### 5. NORMAS QUE APLICAN DIRECTAMENTE AL SERVICIO

- Constitución Política de Colombia 1991. Art. 209 y 269.
- Ley 87 de 1993, por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones.
- Ley 100 de 1993, por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones y todos sus decretos reglamentarios.
- Ley 489 de 1998, regula el ejercicio de la función administrativa, determina la estructura y define los principios y reglas básicas de la organización y funcionamiento de la administración pública.
- Ley 872 de 2003, por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.
- Ley 1122 de 2007. "Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 1537 de 2001. "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 87 de 1993, en cuanto a elementos técnicos y administrativos que fortalezcan el sistema de control interno de las entidades y organismos del Estado."

*"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"*

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 14 de 28

- Decreto 4110 de 2004, por la cual se reglamentó la Ley 872 de 2004 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004.
- Acuerdo 122 de 2004, por la cual se adopta para el Distrito Capital el Sistema de Gestión de la Calidad.
- Decreto 387 de 2004, "Por el cual se reglamenta el Acuerdo 122 de 2004 que adopta en Bogotá, D.C., el Sistema de Gestión de Calidad creado por medio de la Ley 872 de 2003"
- Decreto 1499 de 2017 "Por el cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG".
- Decreto 1011 de 2006. "Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud".
- Resolución 2003 de 2014. "Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción para las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud ante el REPS".
- Resolución 5095 de 2018. "Por la cual se adopta el "Manual de acreditación en salud ambulatorio y hospitalario de Colombia versión 3.1".

## 6. EXCLUSIONES (7.3)

### EXCLUSIONES DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

No existen exclusiones del Sistema de Gestión de Calidad para la Institución.

## 7. LOCALIZACIÓN

La institución se encuentra ubicada en una zona estratégica del casco urbano del Municipio de la Plata, específicamente sobre la Avenida Los Libertadores en la

*"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"*

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 15 de 28

vía de ingreso y salida del casco urbano de la Localidad, ubicación importante tanto para el Municipio como para la Región; para ello resulta preponderante resaltar las características más relevantes del Municipio que hospeda a la Institución, más cuando éste aporta el 64% de la población de la Zona Occidente del Departamento del Huila y teniendo en cuenta que la Entidad es de funcionamiento regional conformada por los Municipios de La Plata (anfitrión), La Argentina, Nátaga, Paicol y Tesalia e incluso la Entidad Hospitalaria atiende con su oferta de servicios y gracias a su posición estratégica y limítrofe a una parte de la población del oriente del Departamento del Cauca como lo son los municipios de Inzá y Páez y en especial sus corregimientos o centros poblados de Itaibe y Belalcázar.

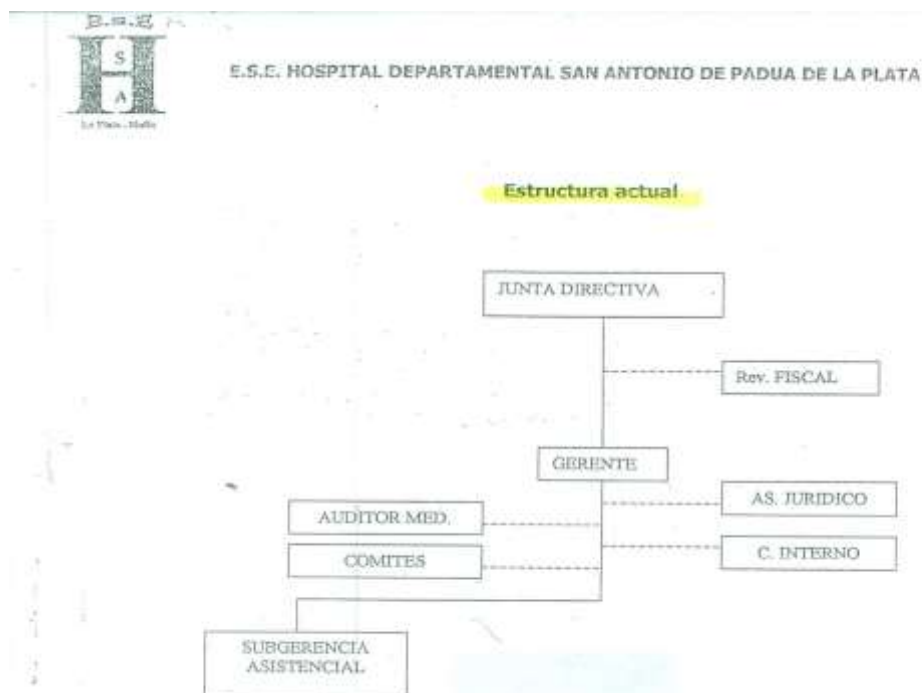
### 8. ESTRUCTURA FUNCIONAL

Actualmente el Hospital Departamental San Antonio de Padua y mediante Acuerdo de Junta 023 del 27 de Diciembre de 2004, valida su Estructura Organizacional

**Acuerdo No. 023 de 2004.**

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## 9. PRINCIPALES SERVICIOS

Los servicios o productos que oferta y presta el Hospital Departamental San Antonio de Padua del municipio de la Plata, los cuales tienen pertinencia en relación con su objeto principal y las principales funciones que desarrolla en cumplimiento del mandato legal; son los que aparecen en su portafolio de servicios, los cuales se describen: Urgencias, Hospitalización II nivel de atención: General adultos, pediatría, obstetricia (41 camas), partos (Sala de partos 2); cirugías: Ginecológica, obstétrica, cirugía general, ortopédica, oftalmológica, urológica (2 salas), consulta médica general; consulta médica especializada: Medicina Interna, pediatría, cirugía general, gineco-obstetricia, anestesiología, gastroenterología, oftalmología, ortopedia y urología con 9 consultorios; fisioterapia, dietética y nutrición, psicología; servicios de apoyo como laboratorio clínico con toma de muestras, radiología e imagenología, transfusiones, y servicio de farmacia.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 17 de 28

### PORTAFOLIO DE SERVICIOS HABILITADOS

Código y Nombre del Prestador	4139600407 – ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA
Código y Nombre de la Sede	4139600407 – ESE HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA

GRUPO DEL SERVICIO	CODIGO SERVICIO	NOMBRE DEL SERVICIO
INTERNACION	101	GENERAL ADULTOS
INTERNACION	102	GENERAL PEDIATRICA
INTERNACION	112	OBSTETRICIA
QUIRURGICOS	203	CIRUGIA GENERAL
QUIRURGICOS	204	CIRUGIA GINECOLOGICA
QUIRURGICOS	207	CIRUGIA ORTOPEDICA
QUIRURGICOS	208	CIRUGIA OFTALMOLOGICA
QUIRURGICOS	209	CIRUGIA OTORRINOLARINGOLOGIA
QUIRURGICOS	215	CIRUGIA UROLOGICA
CONSULTA EXTERNA	301	ANESTESIA
CONSULTA EXTERNA	304	CIRUGIA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	312	ENFERMERIA
CONSULTA EXTERNA	320	GINECOBSTETRICIA
CONSULTA EXTERNA	328	MEDICINA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	329	MEDICINA INTERNA
CONSULTA EXTERNA	333	NUTRICION Y DIETETICA

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 18 de 28

CONSULTA EXTERNA	335	OFTALMOLOGIA
CONSULTA EXTERNA	339	ORTOPEDIA Y/O TRAUMATOLOGIA
CONSULTA EXTERNA	340	OTORRINOLARINGOLOGIA
CONSULTA EXTERNA	342	PEDIATRIA
CONSULTA EXTERNA	344	PSICOLOGIA
CONSULTA EXTERNA	355	UROLOGIA
CONSULTA EXTERNA	359	CONSULTA PRIORITARIA
URGENCIAS	501	SERVICIO DE URGENCIAS
TRANSPORTE ASISTENCIAL	601	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO
TRANSPORTE ASISTENCIAL	602	TRANSPORTE ASISTENCIAL MEDICALIZADO
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	706	LABORATORIO CLINICO
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	710	RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICAS
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	712	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	713	TRANSFUSION SANGUINEA
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	714	SERVICIO FARMACEUTICO
APOYO DIAGNOSTICO	719	ULTRASONIDO

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 19 de 28

Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA		
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	729	TERAPIA RESPIRATORIA
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	739	FISIOTERAPIA
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	907	PROTECCION ESPECIFICA – ATENCION DEL PARTO
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	908	PROTECCION ESPECIFICA – ATENCION AL RECIEN NACIDO
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	916	PROTECCION ESPECIFICA – VACUNACION
PROCESOS	950	PROCESO ESTERILIZACION

Fuente: Registro Especial Prestadores de Servicios de salud

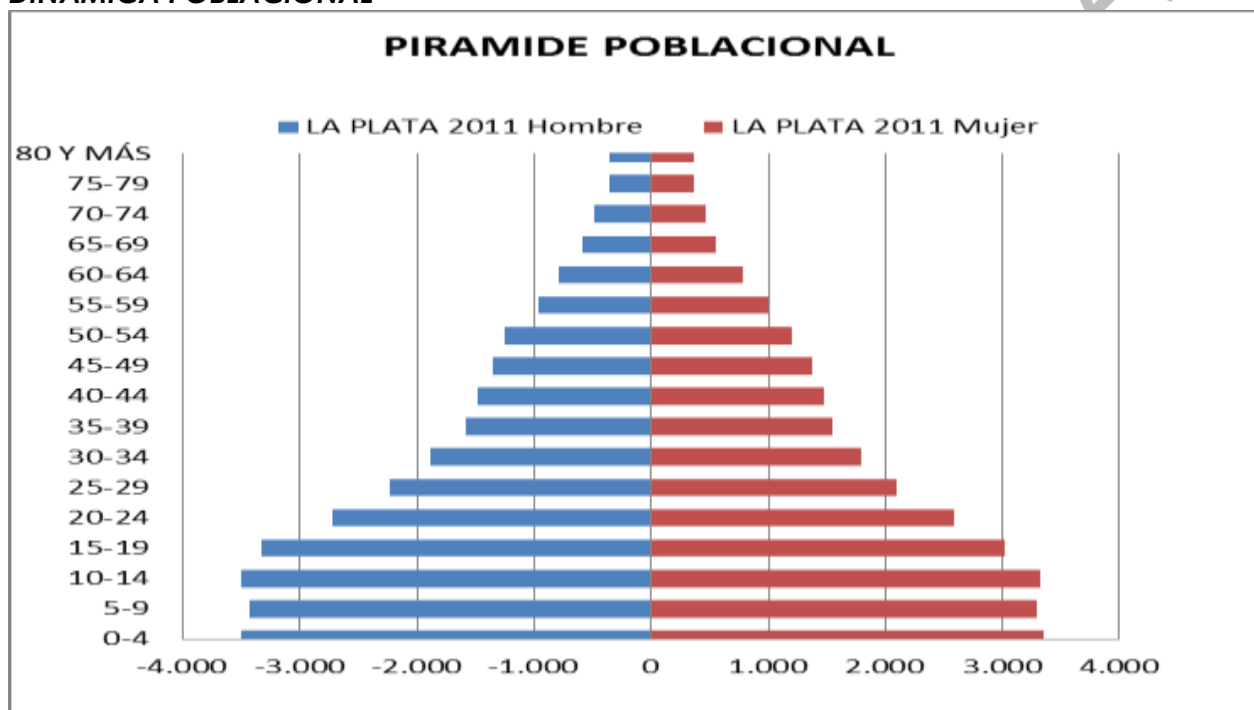
## 10. NUESTROS USUARIOS

Es de fundamental importancia tener completamente identificados y caracterizados a los clientes y en este caso son los usuarios son los residentes.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

## DINAMICA POBLACIONAL



El 51% de la población de la población Plateña son hombres y el 49% Mujeres; el 35% de la población está entre los 0 a 14 años, el 27% está entre los 15 y 29 años, el 29% entre 30 y 59 años de edad y el 9% lo constituye la población mayor a 60 años de edad.

### ➤ **Tamaño de la Población**

**Población urbana:** 23.694 que corresponde al 41% del total de la población.

**Población rural:** 34.747 que corresponde al 59% del total de la población.

**Superficie kilómetros:** 1.271

**Densidad de la población:** 46 habitantes por KM2

### ➤ **Crecimiento:**

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 21 de 28

Tasa de natalidad por 1.000 habitantes: 27

Tasa de mortalidad por 100.000 habitantes: 300

**Estructura:** Hombres 51%, Mujeres 49%

### ENCUESTAS

La ESE Hospital San Antonio de Padua II Nivel tiene implementado un sistema de encuestas, en donde se aplican de forma personal solicitando su diligenciamiento y posterior devolución; las encuestas son recepcionadas por la Trabajadora Social y luego recolectadas para que el área responsable realice la respectiva tabulación y análisis. Se analizan las encuestas y de ser necesario, las preguntas con más bajo puntaje, generan acciones dependiendo del grado de complejidad, determinando un plan de acción para el mejoramiento de los ítems más bajos haciendo un seguimiento adecuado.

### 11. PRINCIPALES PROVEEDORES

La ESE Hospital San Antonio de Padua II Nivel para complementar sus actividades administrativas y de prestación del servicio en salud y garantizar la calidad de los servicios cuenta con los mecanismos para adquirir los insumos, medicamentos, servicios y demás elementos para el buen funcionamiento, asegurando que el recurso comprado o subcontratado cumpla con las especificaciones acordadas con el cliente, tales como calidad, cantidad, tiempo de entrega y precio. Su alcance aplica a las actividades de selección, cotización, compra, evaluación y comunicación de los resultados que correspondan a una serie de proveedores de insumos, asegurando mecanismos de entrega para ofrecer a los usuarios productos con la oportunidad, calidad y precios requeridos.

### 12. METODOLOGÍAS DE COMUNICACIÓN

La empresa para realizar las comunicaciones con sus clientes internos y externos se vale de diferentes mecanismos de comunicación:

Página web.

Red interna.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 22 de 28

Cartelera.  
Facebook  
Folletos educativos.

### CLIENTES INTERNOS

Se desarrollan Comités de gerencia y de Calidad que se constituyen en espacios claros de comunicación abierta con el Cliente Interno, el Hospital ha desarrollado estrategias de comunicación que permite realizar un seguimiento y acompañamiento más puntual a la prestación del servicio.

### CLIENTES EXTERNOS

#### **Funcionamiento De Asociación De Usuarios**

La asociación de usuarios del Hospital San Antonio de Padua, ha sido liderada por la gerencia, donde la participación de los usuarios ha sido parte fundamental en las mejoras institucionales, así mismo la junta directiva cuenta con representantes de la comunidad, colaboradores, representantes políticos departamentales. En cada una de las reuniones se presentan solicitudes de manera específica relacionadas con la prestación de los servicios de salud; de manera inmediata desde el hospital se definen y se generan las acciones para cada caso. En este espacio también se representan las necesidades de la comunidad entre las que se ha manifestado el mejoramiento de la oportunidad de consulta por especialista, ante lo que se han implementado estrategias como: aumento de días profesionales, contratación de personal orientador etc, así mismo la necesidad de mejorar condiciones de infraestructura frente a lo cual se han desarrollado proyectos para el mejoramiento de condiciones de la misma.

### 13. NIVELES DE DOCUMENTACIÓN - Registros

La documentación desarrollada en la ESE Hospital San Antonio de Padua II Nivel responde a la estructura típica de la documentación de un Sistema de Gestión de la Calidad como el que aparece en el diagrama, en donde se encuentran los siguientes niveles:

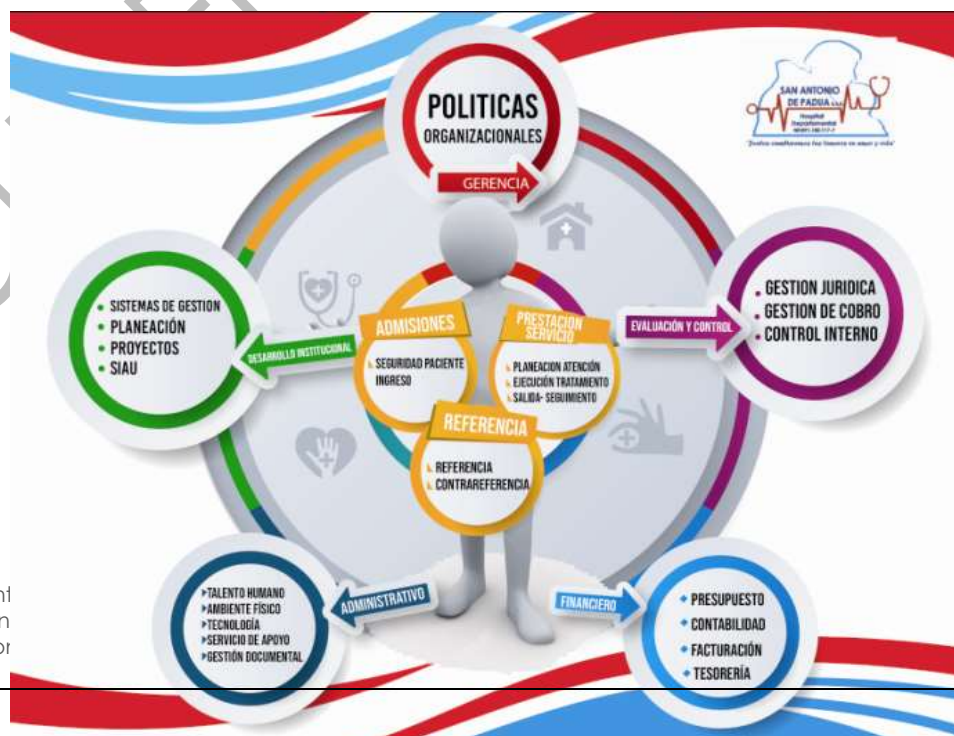
*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”

- 1er Nivel: El manual de calidad (con las caracterizaciones de cada uno de los procesos definidos),
- 2do Nivel: Los procedimientos (documentados),
- 3er Nivel: Los documentos específicos (fichas técnicas, guías, instructivos, etc.) de los procedimientos establecidos en el mapa de procesos de la organización.
- 4to Nivel: Documentos de origen externo, normas técnicas de producto. (Resoluciones y Circulares de Entes de Control, Inspección y Vigilancia)
- 5to Nivel: Los registros realizados en cada proceso.

## 14. GESTIÓN POR PROCESOS

En el Mapa de Procesos se puede observar la secuencia lógica de las actividades desarrolladas en la ESE Hospital San Antonio de Padua II Nivel, estas actividades sistemáticas que agregan valor son los procesos que se han identificado, clasificado y que se han agrupado en procesos de Evaluación, misionales, apoyo y procesos de Dirección, estos últimos orientados fundamentalmente a la planeación estratégica para lograr el mejoramiento continuo de la Entidad y en consecuencia a la competitividad. Como grandes fuentes de retroalimentación se encuentran los usuarios y sus requisitos, entonces a partir de la relación de estos elementos tanto de entrada como de salida, se determina el grado de satisfacción del cliente y se proporciona además la información necesaria para el mejoramiento en general de los procesos de la empresa.





## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 24 de 28

### 15. ESTRUCTURA DE LOS PROCESOS CARACTERIZACIONES

Las caracterizaciones corresponden a representaciones graficas de los procesos y sus interacciones fundamentales identificados por la ESE Departamental San Antonio de Padua II Nivel.

El esquema de desarrollo o ejecución de los procesos se enmarca dentro del ciclo PHVA – planear, hacer, verificar y actuar – como herramienta para el mejoramiento continuo.

### 16. PROCEDIMIENTOS REQUERIDOS

Los procedimientos requeridos, establecidos y documentados para el Sistema de Gestión de Calidad del Hospital se encuentran desarrollados en cada uno de los documentos pertinentes (procedimientos e instructivos). Se encuentran documentados en medio magnético y al alcance de toda la comunidad de la Institución, dispuestos en una carpeta compartida a la cual todos tienen acceso de consulta.

### 17. MEJORAMIENTO CONTINUO

#### AUDITORÍAS INTERNAS:

Al interior de la Institución se cuenta con el Procedimiento de Auditorías Internas, el cual tiene como objetivo verificar si el Sistema de Gestión de la Calidad y Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, es conforme con los requisitos estándares tanto internos como los de Norma, así como determinar si el sistema se ha implementado y se mantiene de manera eficaz. Como parte esencial para la ejecución de las Auditorías y autoevaluación, se tiene un Programa de Auditorías internas, el cual se ejecuta de acuerdo a criterios establecidos y/o frecuencias sugeridas por la Dirección.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 25 de 28

### REVISIÓN GERENCIAL:

Esta actividad es liderada por la Gerencia de la ESE San Antonio de Padua II Nivel y busca evaluar el mejoramiento continuo organizacional y el desempeño de los procesos ejecutados en la gestión de la Institución, tiene como una de las principales fuentes de información los resultados de las Auditorías Internas de calidad efectuadas, retroalimentación del cliente, seguimiento de las acciones correctivas y preventivas, los posibles cambios que afectan al Sistema de Gestión de Calidad, la Revisión de Política y Objetivos de Calidad, con base en estos insumos se detectan oportunidades de mejora y se establecen las conclusiones generales de la Revisión. La alta dirección ha determinado que durante la implementación del SGC realizará una revisión gerencial después de cada Auditoría Interna de Calidad.

### ACCIONES CORRECTIVAS Y PREVENTIVAS.

Como herramienta de mejora continua, se gestionan las Acciones correctivas y preventivas que buscan a partir de una oportunidad de mejora o un problema potencial hacer un análisis de las causas raíz y la priorización de las mismas para poder definir un plan de acción, que conlleve a lo deseado en la oportunidad de mejora o a la prevención de problemas futuros, a partir de la utilización de una metodología de fácil aplicación por los responsables y participantes de los procesos que busca principalmente el mejoramiento de los procesos correspondientes.

El análisis de los Indicadores de Gestión es responsabilidad de los dueños de proceso complementada con una revisión en forma periódica a todos los procesos de la Empresa que busca en esencia determinar el desempeño de estos, así como detectar oportunidades de mejora.

### RETROALIMENTACIÓN DEL USUARIO

ESE Hospital San Antonio de Padua II Nivel, realiza el seguimiento al usuario por medio del análisis de sugerencias, quejas, reclamos y resultado de encuestas de los usuarios, además se cuenta con espacios de acercamiento con la comunidad "Reunión de Asociación de Usuarios" Rendición de Cuentas donde la alta

*"Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso"*

"Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua "Documento Controlado" Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital"



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 26 de 28

dirección comunica a la comunidad las actividades realizadas por el Hospital y recepciona las sugerencias de mejora planteadas por ella.

### 18. CAMBIOS QUE PUEDEN AFECTAR EL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

Son todos aquellos cambios que modifican la orientación o el enfoque esperado en el Sistema de Calidad, como por ejemplo:

- Cambios en la Política y Objetivos de Calidad: estos cambios son evaluados, analizados y seguidos por la Alta Dirección.
- Cambio en los procesos definidos en el Mapa de Procesos de la Organización y de los procedimientos en los que se define su forma de operativización;
- los cambios en la Representación de la Gerencia ante el sistema de Gestión de la Calidad,
- la estructura organizacional y la disposición de recursos tanto financieros, como humanos o tecnológicos, necesarios para el mantenimiento del Sistema, pueden afectar al Sistema de Gestión de la Calidad, puesto que modifican el enfoque y/o la orientación del mismo.
- Igualmente, los cambios de tipo externo relativos a Normalización, o Legislativos que modificarían el enfoque del Sistema de Gestión de la Calidad, o la prestación del servicio de salud enfocado en el Modelo de atención característico de la organización.

### 19. ARMONIZACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA CALIDAD: CON EL SISTEMA DE MEJORAMIENTO INSTITUCIONAL.

El Hospital Departamental San Antonio de Padua ha venido trabajando en una gestión basada en Procesos que le ha permitido organizar su gestión en torno hacia la mejora continua. Es así como desde hace ya varios años se ha venido construyendo una cultura de la calidad que gira en torno al usuario, quienes son la razón de ser de la Institución y sobre los cuales se enfocan todos los esfuerzos que se realizan al interior de la organización.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 27 de 28

El Hospital en su proceso de implementación del Sistema de Gestión de Calidad, ha incentivado al grupo de Líderes en la importancia de trabajar mas allá del reconocimiento para una nueva Certificación, en lograr atenciones con calidad y calidez, es por esto que, durante la presente vigencia se realizó la actualización de la Plataforma Estratégica y de la Estructura de Procesos y la revisión y ajuste a todos los documentos propios del Sistema de Gestión de la Calidad, acciones de mejoramiento que se ven reflejadas en el Plan de Acción Institucional.

Finalmente a través de la implementación de procesos de Auditoría Interna de Calidad y autoevaluación del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad, se han identificado diferentes fortalezas, hallazgos, oportunidades y sus respectivas acciones de mejora, permitiendo el fortalecimiento de la cultura del autocontrol y mejoramiento continuo.

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no valido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”



## MANUAL DE CALIDAD

Fecha: 12/03/2021

Código: MDE-GCMC-A-ML-003

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE PADUA  
LA PLATA HUILA

Versión: 02

PROCESO: GESTIÓN DE CALIDAD DE MEJORAMIENTO CONTÍNUO

Página No. 28 de 28

### CONTROL DE REVISIONES

VERSIÓN	FECHA	COMENTARIO
1	15/08/2019	Elaboración Primera Versión.
2	12/03/2021	Actualización Segunda Versión.

<b>Elaborado por:</b> Nombre: Mónica Chavarro Fernández Cargo Asesora Oficina Garantía de la Calidad Firma	<b>Fecha:</b> 10/03/2021
<b>Revisado por:</b> <b>Nombre:</b> Nelson Felipe Tierradentro Oficina de Planeación y desarrollo institucional <b>Firma:</b>	<b>Fecha:</b> 11/03/2021
Aprobado por: <b>Nombre:</b> Gladys Durán Borrero <b>Cargo:</b> Gerente <b>Firma</b>	<b>Fecha:</b> 12/03/2021

*“Hospital Humanizado y Seguro es Nuestro Compromiso”*

“Documento no válido en medio impreso sin la identificación de Marca de Agua “Documento Controlado” Este documento contiene información de carácter confidencial y es propiedad del Hospital. Ninguna parte de su contenido puede ser usado, copiado, divulgado sin autorización escrita por parte del Hospital”