

	POLÍTICA DE ATENCIÓN CENTRADA EN LOS USUARIOS	Código: PO-01-DIR-GIC-013
		Versión: 02
		Aprobación: 12/07/2024

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Luis Fernando Zapata Correa Director médico	Juliana Herrera Valencia Líder de planeación y calidad	Olga Cecilia Mejía Jaramillo Directora ejecutiva
Fecha: 10/07/2024	Fecha: 10/07/2024	Fecha: 12/07/2024

1. Descripción de la política.	La Corporación Hospital Infantil Concejo de Medellín asume el compromiso de prestar servicios de salud eficientes, eficaces, accesibles, seguros y con calidad a la población infantil, su familia o cuidadores, mediante la identificación de las necesidades y expectativas de los mismos, la optimización de la oferta y la dinamización de los servicios, conforme a los cambios normativos y al perfil epidemiológico, con el propósito de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida y el desarrollo de las capacidades individuales y colectivas, para afectar positivamente la comunidad. Asimismo, y teniendo en cuenta la vulnerabilidad de la población sujeto de atención en la Corporación, se procurará, además, brindar un trato preferencial a las personas en condición de discapacidad, los adultos mayores, las mujeres embarazadas y la población pobre y vulnerable del territorio, buscando garantizar un trato respetuoso, equitativo y digno de cada condición.
2. Marco normativo.	Decreto 1011 de 2006 por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en la Atención en Salud. Resolución 226 de 2015. Resolución 3678 de 2014. Resolución 3100 de 2019. Ley 100 de 1993. Ley 1091 de 2006, artículo 13: "Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, (...)". Ley 1438 de 2011. Ley 1751 de 2015 (Ley estatutaria de salud). Resolución 4028 de 1996: "Por la cual se conforma el grupo de atención al usuario y se establece el sistema de quejas y reclamos del Ministerio de Salud".

	POLÍTICA DE ATENCIÓN CENTRADA EN LOS USUARIOS	Código: PO-01-DIR-GIC-013
		Versión: 02
		Aprobación: 12/07/2024

	Resolución 429 de 2016. Resolución 3280 de 2018. Resolución 276 de 2019.
3. Campo de aplicación.	Esta política busca satisfacer las necesidades en salud de toda la población infantil del Distrito de Medellín y Antioquia, mediante la atención de las contingencias en salud propias de los cursos de vida de la primera infancia y la infancia, a partir de un compromiso firme del equipo interdisciplinario de salud, los profesionales de apoyo y el equipo administrativo que labora en la Corporación, para trabajar orientados hacia el propósito superior de la institución: "Ser un hospital autosostenible y gestor del conocimiento, para el cuidado y la recuperación integral de nuestros pacientes".
4. Estrategias.	• Implementar un modelo de atención centrado en los niños, las niñas y sus familias, determinado por un enfoque integral, interdisciplinario, basado en la evidencia científica, orientado por las Guías de práctica clínica y la normativa en salud. • Documentar un manual de seguridad del paciente, diseñado de acuerdo con los lineamientos de la Guía de Buenas Prácticas de Seguridad del Paciente, los paquetes instruccionales del Ministerio de Salud y Protección Social y una política de seguridad del paciente, adoptando prácticas seguras tendientes a controlar y minimizar los incidentes y eventos adversos que se pueden derivar del proceso de atención. • Reconocer a nuestros niños, niñas y familias como sujeto de derecho, con igual oportunidad para acceder a la atención bajo un enfoque de riesgo que permita identificar las necesidades que obedecen a sus características específicas e individuales. • Prestar servicios con tecnología segura y adecuada: desde este enfoque se busca que los procesos de atención cuenten con el respaldo de una gestión tecnológica, orientada a la eficiencia y la seguridad del paciente. • Promover una cultura organizacional fundamentada en la calidad, la seguridad y la humanización, condicionando las actitudes del personal en su modo de pensar, sentir y actuar en

	POLÍTICA DE ATENCIÓN CENTRADA EN LOS USUARIOS	Código: PO-01-DIR-GIC-013
		Versión: 02
		Aprobación: 12/07/2024

	el entorno institucional.	
5. Implementación y evaluación.	DESPLIEGUE:	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN (INDICADORES):
	- Manual de análisis, gestión y cierre de eventos adversos. - Instructivo de reporte, análisis y gestión de eventos adversos. - Protocolo de Londres. - Manual de historia clínica. - Política de humanización. - Política de priorización. - Despliegue institucional.	- Promedio de adherencia a las guías de las primeras causas de morbilidad. - Proporción de adherencia a la guía de manejo de la primera causa de egreso hospitalario. - Proporción promedio de adherencia a los diferentes procedimientos de enfermería. - Proporción de ocurrencia de eventos adversos. - Proporción de análisis y gestión de los eventos adversos, - Seguimiento a indicadores del Sistema de Gestión del Riesgo.

CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	RESPONSABLE
02	12/07/2024	Se modifican componentes de la política, se modifica el contenido de la política, se incorporan estrategias, marco normativo y campo de aplicación.	Director médico