

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
DOCUMENTO GENERAL: Misión, visión y valores		UNIDAD FUNCIONAL Direccionamiento	
		Versión 1	
Fecha de Vigencia	Ene-2018	Código	DIR-Dg-01
Página			1 de 1

1.1 MISIÓN

SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD DE CÓRDOBA IPS SAS es una institución que ofrece atención en salud integral de baja complejidad a la comunidad, enfocados en una atención eficiente, continua, pertinente, oportuna, segura e integral, con el apoyo de un equipo interdisciplinario idóneo caracterizado por su calidez humana y compromiso social.

1.2 VISIÓN

Para el año 2023 SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD DE CÓRDOBA IPS SAS se proyecta como la IPS elegida por nuestros clientes del departamento de Córdoba por la confianza que generamos, con infraestructura y equipos de alta tecnología, contribuyendo a la seguridad de los pacientes y al crecimiento del talento humano para satisfacción y beneficio de nuestros clientes, socios y proveedores.

1.3 VALORES CORPORATIVOS

- Calidez humana
- Compromiso social
- Responsabilidad
- Amor al servicio
- Amabilidad
- Respeto

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinadora General	Coordinador de Calidad	Coordinadora General

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
DOCUMENTO GENERAL: Política y Objetivos de Calidad		UNIDAD FUNCIONAL Direccionamiento
		Versión 1
Fecha de Vigencia	Ene-2018	Código DIR-Dg-02
		Página 1 de 1

1.1 POLÍTICA DE CALIDAD

SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD DE CÓRDOBA IPS SAS es una empresa que orienta sus esfuerzos a contribuir con una atención integral en salud, mejorando continuamente los procesos a partir de la excelencia en la atención y con responsabilidad social. Asumimos este compromiso, mejorando permanentemente el Sistema Integrado de Gestión de Calidad, disponiendo de un Talento Humano amable, respetuoso e idóneo.

1.2 OBJETIVOS DE LA CALIDAD

- Satisfacer la atención en los servicios de la salud en términos de Pertinencia, Accesibilidad, Continuidad, Oportunidad y Seguridad.
- Establecer programas de formación para el personal que labora en la IPS, el cual pretende mejorar y fortalecer la atención a nuestros usuarios.
- Mantener un programa de mejora continua para el sistema de Gestión de la calidad, enfocado al fortalecimiento y satisfacción de los requerimientos y expectativas de nuestros usuarios.
- Fortalecer la cultura de seguridad del paciente mediante estrategias de educación orientadas al diseño e implementación de actividades de autocontrol y acciones preventivas en un ambiente no punitivo que permitan gestionar eventos adversos para la mejora continua del servicio.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinadora General	Coordinador de Calidad	Coordinadora General

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
DOCUMENTO GENERAL: Modelo de atención	UNIDAD FUNCIONAL Direccionamiento Versión 1
Fecha de Vigencia Ene-2018	Código DIR-Dg-05
Página 1 de 4	

PRESENTACIÓN DEL MODELO DE ATENCIÓN

El presente modelo de atención busca diseñar estrategias para garantizar la seguridad de los usuarios que ingresen a las SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD DE CÓRDOBA IPS SAS (SISACOR IPS), para minimizar los riesgos en la prestación del servicio, basando en el cumplimiento de los requisitos planteados en el Decreto 1011 de 2006, la Resolución 2003 de 2014 y demás legislación complementaria.

Nuestro esquema de atención está basado en la garantía de la seguridad del paciente, desde su ingreso a la institución aplicando diferencias variables así:

- Identificación de las necesidades de los usuarios
- Garantía del acceso de forma oportuna y eficaz a los servicios demandados
- Ruta de servicios de acuerdo con la demanda
- Trabajo en equipo direccionado a lograr la satisfacción del usuario, mediante la articulación de los procesos asistenciales y administrativos de la IPS, control de los costos de producción de la atención y seguridad del paciente, para lo cual se prevé una tarea permanente hacia los principios de calidad institucional.

ESTRATEGIAS

- Plan de mejoramientos continuo
- Autoevaluación
- Participación de los usuarios

ACCESIBILIDAD

Básicamente la IPS garantiza los mecanismos para que los usuarios cuenten con la atención solicitada de manera integral, mediante los procesos desde el requerimiento, sea por los servicios de ambulatorios o extramurales y el enlace con cada uno de los entes responsables del pago del servicio como mecanismos de sostenibilidad para la empresa.

OBJETIVO GENERAL DEL MODELO

Garantizar la prestación de los servicios con calidad y oportunidad en todas las áreas de la IPS, orientando los servicios a la implementación de los protocolos y procesos institucionales para satisfacer a los usuarios y sus familiares.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinadora General	Coordinador de Calidad	Coordinadora General

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
DOCUMENTO GENERAL: Modelo de atención		UNIDAD FUNCIONAL Direccionamiento	
		Versión 1	
Fecha de Vigencia	Ene-2018	Código	DIR-Dg-05
		Página	2 de 4

OBJETIVOS ESPECÍFICO DEL MODELO

- Implementar El modelo de atención con enfoque preventivo e interdisciplinar basado en Procesos en la institución garantizando la seguridad de los usuarios para minimizar los riesgos en la prestación de los servicios.
- Adoptar y adecuar políticas de participación de los pacientes para que ayuden a construir un escenario con una infraestructura física y unos procesos asistenciales que favorezcan el confort y la atención con perspectiva de género, así como también la atención médica humanizada.
- Garantizar el seguimiento de las actividades de los profesionales de la institución.
- Vigilar el reporte de los eventos adversos monitoreando los planes de mejoramiento que resulten de la ocurrencia de estos

MISIÓN

SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD DE CÓRDOBA IPS SAS, es una institución que ofrece atención en salud integral de baja y mediana complejidad a la comunidad, enfocados en una atención eficiente, continua, pertinente, oportuna, segura e integral, con el apoyo de un equipo interdisciplinario idóneo, caracterizado por su calidez humana y compromiso social.

VISIÓN

Para el año 2020 SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD DE CÓRDOBA IPS SAS, se proyecta como la IPS elegida por nuestros clientes del departamento de Córdoba por la confianza que generamos, con infraestructura y equipos de alta tecnología, contribuyendo a la seguridad del paciente y al crecimiento del talento humano para satisfacción y beneficios de nuestros clientes, socios y proveedores.

VALORES

HONESTIDAD: Cumplimos con nuestras tareas y deberes con rectitud y honradez. Respetamos la dignidad humana, cuidamos la seguridad del paciente y de nuestros colaboradores, hacemos lo correcto con transparencia y profesionalismo a través de prácticas éticas y morales.

EQUIDAD: garantía de un acceso en igualdad de derechos y oportunidad sin discriminación de género, procedencia, nivel socioeconómico u otros

TRANSPARENCIA: todos los procesos relacionados con la prestación del servicio en los programas de Promoción y Prevención se realizarán con transparencia, de manera que permitan y promuevan el conocimiento, contenidos, trazabilidad y fundamentos para la realización de los mismos.

COMPROMISO: Colocar la realización de las actividades diarias al servicio de Dios y de la comunidad.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinadora General	Coordinador de Calidad	Coordinadora General

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD	
DOCUMENTO GENERAL: Modelo de atención	UNIDAD FUNCIONAL Direccionamiento
	Versión 1
Fecha de Vigencia	Ene-2018
Código	DIR-Dg-05
Página	3 de 4

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD DE CÓRDOBA IPS SAS se compromete a trabajar por la Seguridad del Paciente como estrategia indispensable para un ambiente seguro, disponiendo de todos sus recursos y promoviendo entre los usuarios, sus familias y colaboradores la cultura de seguridad y gestionando las fallas administrativas, incidentes y eventos adversos que se identifique en el proceso de atención.

OBJETIVOS DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

- Garantizar la atención segura de todos los pacientes que requieran los servicios de salud.
- Involucrar a todos los actores de la atención en la seguridad del paciente: paciente, familiares y/o cuidadores, profesionales de la salud.
- Promover la creación, uso y mejoramiento de herramientas encaminadas a mejorar la seguridad del paciente.
- Promover una cultura de seguridad en la institución.

SERVICIOS OFERTADOS

SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD DE CÓRDOBA IPS SAS (SISACOR IPS), se encuentra habilitado para la prestación de servicios de Salud, para ello contamos con el equipo de salud y administrativo necesario y con la capacidad de respuesta que dichos servicios requieren.

SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD DE CÓRDOBA IPS SAS (SISACOR IPS), presta servicios de baja complejidad y mediana complejidad, siendo estos:

SERVICIO
ENFERMERÍA
MEDICINA GENERAL
ODONTOLOGÍA GENERAL
PROCESO DE ESTERILIZACIÓN
DERMATOLOGÍA
ENDOCRINOLOGÍA
GASTROENTEROLOGÍA
GINECOBSTETRICIA
INFECTOLOGÍA
MEDICINA INTERNA
NEUMOLOGÍA
PEDIATRÍA
NEUMOLOGÍA PEDIÁTRICA
ALERGOLOGÍA

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinadora General	Coordinador de Calidad	Coordinadora General

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
DOCUMENTO GENERAL: Modelo de atención		UNIDAD FUNCIONAL Direccionamiento	
		Versión 1	
Fecha de Vigencia	Ene-2018	Código	DIR-Dg-05
		Página	4 de 4

PRINCIPALES BENEFICIOS DEL SERVICIO PRESTADO

- Enfoque preventivo más que curativo.
- Más cercanía con el usuario y mayor seguimiento a su estado de salud.
- Los beneficios esperados a mediano y largo plazo:
- Mayor control del riesgo.
- Integralidad
- Mejores oportunidades de recuperación.
- Conciencia del usuario acerca de su responsabilidad como miembro de nuestro equipo de salud (prevención y auto cuidado).

EL MODELO APLICA PARA TODOS LOS USUARIOS

La IPS presta servicios en el **horario 7:30 am a 6:00 pm, así como extramuralmente**

El usuario es atendido oportunamente, recibe el primer contacto con el portero quien lo dirige al servicio solicitado para ser atendido previa autorización de la aseguradora.

Una vez autorizado y admitido el usuario es atendido por un equipo de personal con un nivel de alta calidad humana y con capacidad técnica, para administrar los riesgos, logrando que el paciente reciba una internación con alto grado de satisfacción.

Nos complace decir que nuestra experiencia permite ofrecerles a nuestros usuarios un servicio con calidad.

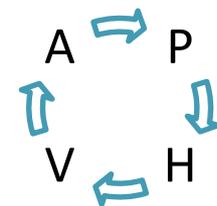
SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD
DE CORDOBA IPS S.A.S

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinadora General	Coordinador de Calidad	Coordinadora General



SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD
DE CORDOBA IPS S.A.S

ESTRUCTURA FUNCIONAL



EXPECTATIVAS DEL CLIENTE



SATISFACCION DEL CLIENTE

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD		
PROCEDIMIENTO: Evaluación de desempeño	UNIDAD FUNCIONAL Talento Humano	
	Versión 1	
Fecha de Vigencia	Jun 2017	Código
		THU-Pd-05
		Página
		1 de 3

1. OBJETIVO

Determinar y medir la competencia de los miembros de la institución, para propiciar su desarrollo profesional y personal, con el fin de lograr la eficacia en las funciones asignadas.

2. ALCANCE

Este procedimiento aplica para todas las unidades funcionales.

3. RESPONSABLE

El Responsable de Talento Humano debe velar por el cumplimiento de este procedimiento en cada unidad funcional.

Todo el personal de la IPS es responsable de la ejecución de este procedimiento tanto como evaluado y evaluador.

4 DEFINICIONES

CAPACITACIÓN: actividades teóricas que proporcionan conocimientos.

COMPETENCIA: es la habilidad demostrada, de una persona para aplicar el conocimiento y destrezas necesarias, de forma satisfactoria, en la realización de una tarea asignada.

EDUCACIÓN: nivel de educación requerida; primaria, bachiller, técnico, tecnólogo, profesional, especialista, que garantizan conocimientos generales requeridos para el correcto desempeño en un cargo.

ENTRENAMIENTO: actividades prácticas o didácticas que proporcionan conocimiento y habilidad.

EXPERIENCIA: aprendizaje cuantitativo y cualitativo adquiridos mediante la práctica, que garantizan la resolución de situaciones especiales que pueden presentarse en el desarrollo de las funciones.

FORMACIÓN TÉCNICA: naturaleza y alcance de los conocimientos técnicos requeridos para un cargo. Conocimientos concretos de tipo profesional que deben ser del dominio y sin los cuales es imposible un rendimiento eficaz.

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinadora General	Coordinador de Calidad	Coordinadora General

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD			
PROCEDIMIENTO: Evaluación de desempeño		UNIDAD FUNCIONAL Talento Humano	
		Versión 1	
Fecha de Vigencia	Jun 2017	Código	THU-Pd-05
		Página	2 de 3

HABILIDADES: destrezas, aptitudes, talentos o agilidades para desempeñar actividades tanto de tipo técnico como generales.

HABILIDADES GENERALES: aquellas que están referidas exclusivamente a las características o habilidades del comportamiento general de la persona.

HABILIDADES TÉCNICAS: aquellas referidas a habilidades específicas implicadas con el correcto desempeño del puesto de trabajo

5. CONTENIDO

5.1 PRINCIPIOS DE LA EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO

- Debe corresponder a la justa evaluación de desempeño.
- Debe ser imparcial y fundada en la equidad.
- En la evaluación se tendrá en cuenta tanto las fortalezas del desempeño de los empleados, como sus oportunidades de mejora.
- Debe ser objetiva, es decir, referidas a hechos concretos y condiciones demostradas por el calificador durante el lapso que comprende la evaluación del desempeño.
- La evaluación es de carácter confidencial y ningún evaluador, podrá divulgar a terceros los resultados.
- Toda persona que ha sido evaluada tiene derecho a conocer los resultados de su evaluación, con el fin de retroalimentar y concertar los compromisos de mejora si se requieren.
- La evaluación de desempeño se realiza una vez al año.

5.2 CUADRO DE ACTIVIDADES

Nº	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO	RESPONSABLE
1	Recordar mediante comunicado a todos los miembros de la institución el período de realización de la evaluación de desempeño.		Gerente
2	Autoevaluar, de acuerdo con los compromisos adquiridos en evaluaciones de desempeño previas, si existen, cada miembro de la institución debe realizar su autoevaluación, en el formato evaluación de desempeño	Evaluación de desempeño	Cada miembro de la institución

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinadora General	Coordinador de Calidad	Coordinadora General



SERVICIOS INTEGRALES EN SALUD
DE CORDOBA IPS S.A.S

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN DE LA CALIDAD

PROCEDIMIENTO:
Evaluación de desempeño

UNIDAD FUNCIONAL

Talento Humano

Versión 1

Fecha de Vigencia Jun 2017

Código THU-Pd-05

Página 3 de 3

Nº	DESCRIPCIÓN	DOCUMENTO	RESPONSABLE
3	Gerente, evalúa el desempeño de sus dirigidos (según lo descrito en el perfil de cargo) en el formato evaluación de desempeño; solicita ayuda y/o concepto al Representante de Calidad si lo requiere	Evaluación de desempeño	Gerente
4	Concertar fechas de homologación.		Evaluador y evaluado
5	Homologar resultados entre los evaluadores y los evaluados, de acuerdo con los compromisos adquiridos en evaluaciones de desempeño previas, si existen y las autoevaluaciones.		Evaluador y evaluado
6	Analizar los resultados de la evaluación de desempeño, tomar decisiones y/o implementar acciones de mejora.		Gerente
7	Consolidar datos sobre necesidades de capacitación o entrenamiento.		Coordinador de Calidad
8	Actualizar el programa general de capacitación	Programa general de capacitación	Coordinador de Calidad
9	Implementar el procedimiento plan de capacitación y entrenamiento		Gerente y Coordinador de Calidad
10	Realizar seguimiento de los compromisos adquiridos en la evaluación de desempeño, en los plazos previstos.		Gerente y Coordinador de Calidad

6. FLUJOGRAMA

No aplica

7. ANEXOS

Evaluación de desempeño

Elaboró	Revisó	Aprobó
Coordinadora General	Coordinador de Calidad	Coordinadora General