



"Una familia comprometida con su salud!"

**GOBERNACIÓN DEL CAUCA
SECRETARIA DEPARTAMENTAL DE SALUD DEL CAUCA
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO OCCIDENTE ESE**

PLAN DE ACCION VIGENCIA 2022

**CARLOS ALFREDO VALVERDE Z.
GERENTE ESE OCCIDENTE**

TIMBIQUÍ, ENERO DE 2022



"Una familia comprometida con su salud!"

Contenido

	Pág.
1. Introducción	3
3. Direccionamiento estratégico Institucional	5
3.1. Misión	5
3.2. Visión	5
3.3. Objetivos estratégicos	5
3.4. Valores Institucionales	5
4. Políticas institucionales	6
4.1. Política de seguridad del paciente	6
4.2. Política institucional de humanización de los servicios de salud	6
4.3. Política institucional de Gestión del Riesgo	6
6. Plan de acción	9 -12



"Una familia comprometida con su salud!"

1. INTRODUCCIÓN

La Empresa Social del Estado OCCIDENTE E.S.E. en cabeza de su Gerente, Dr. Carlos Alfonso Valverde Z., formuló el "Plan de Desarrollo Institucional", para el periodo 2021- 2024.

El Plan de Acción 2022, o Plan Operativo Anual, es una herramienta de gestión utilizada para guiar a los gerentes y a su personal, en la realización de tareas que llevarán a la Empresa a sus objetivos establecidos para la vigencia, y debe ser capaz de desarrollarlo estratégicamente.

Un plan de acción es un mapa que establece el camino para conseguir las metas que tiene la ESE. Refleja la ruta que debe seguir la organización con base en una planificación exhaustiva.

Un *plan de acción*, se compone de diversos elementos para su buen funcionamiento:

- *Perfil de la Empresa:*

Un plan de acción debe indicar cómo es la empresa y a qué se dedica. En este apartado puede incluirse información como: objetivos, valores, misión, visión, y posicionamiento en el mercado de la Salud.

- Valor para la Comunidad:

Este elemento del plan de acción debe indicar todo aquello que la empresa aporta a su entorno. Para el caso de la ESE Occidente, brinda servicios de salud a la comunidad de los municipios de Timbiquí y López de Micay, con oportunidad y calidad.

- Beneficios esperados:

Mediante este plan de acción, la ESE Occidente, quiere posicionarse en búsqueda de obtener beneficios como ser una de las mejores empresas de Salud de la Costa Pacífica. Lograr una mejor reputación, y convertirse en una empresa sostenible, y con excelente calidad.



"Una familia comprometida con su salud!"

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

3.1 Misión:

Somos una Empresa Social del Estado, que presta servicios de baja complejidad en los Municipios de Timbiquí y López de Micay, constituida por un equipo de trabajo con gran vocación de servicio y comprometidos a brindar calidez, calidad, respeto, tolerancia y honestidad en el servicio, para beneficio de todos nuestros usuarios.

3.2 Visión.

La Empresa Social del Estado OCCIDENTE para el año 2020, será la mejor institución de su categoría en la Costa Pacífica Caucana, habilitada, comprometida con la calidad de sus servicios; ejemplo en prevención epidemiológica y en programas de promoción y prevención, contando para ello con un equipo de trabajo con calidad humana, capacitado técnica y profesionalmente para brindar servicios de salud oportunos y efectivos.

3.3 Valores Institucionales.

Ser puntuales.

Realizar las funciones y actividades cuando el usuario lo necesita, en el lugar y momento requerido, sin retrasos injustificados, poniendo a disposición toda nuestra capacidad y nuestros recursos para garantizar su satisfacción.

Respeto mutuo

Reconocer, apreciar y valorar los sentimientos, ideas, actitudes y aportes de los demás, fomentando una sana convivencia.

Cuidar de nuestra Institución

Promover el aseo, la limpieza y buen trato de la infraestructura y de sus equipos biomédicos de la empresa.



"Una familia comprometida con su salud!"

Ser tolerantes

Dar un trato igual a todas las personas, aceptando la diferencia de creencias y opiniones, con la convicción de que nadie tiene la verdad ni la razón absoluta.

4. POLÍTICAS INSTITUCIONALES:

4.1 POLITICA DE CALIDAD.

La ESE Occidente, brindará servicios de salud con calidad y humanizados y en continuo mejoramiento, garantizando accesibilidad, oportunidad, seguridad, y satisfacción de sus usuarios de los municipios de Timbiquí y López de Micay, con el fin de mejorar las condiciones de salud de las comunidades que atiende, y comprometidos con el cumplimiento de los requisitos aplicables a la Entidad.

4.2 POLITICA DE HUMANIZACION.

Nos comprometemos, como **ESE Occidente**, a brindar un *trato humanizado a todos nuestros usuarios y sus familias*, la comunidad y los compañeros de trabajo, reconociendo sus diferencias y considerándolos como sujetos de derechos; por ello, excluimos cualquier forma de maltrato, discriminación, agresión e indiferencia, aplicando los valores institucionales de respeto, responsabilidad, servicio y compromiso y nuestros principios de ética, sensibilidad y excelencia, porque ellos nos permiten la construcción de una organización, en donde la presencia humana es insustituible en los procesos de enfermedad, dolor y muerte.

4.3 POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La Empresa Social del Estado ESE Occidente, propende por la consolidación de un entorno seguro para los pacientes, en donde el riesgo de ocurrencia de un evento adverso sea minimizado, a partir del control del proceso de atención, de la implementación de barreras de seguridad eficientes y de la consolidación de una cultura institucional proactiva de prevención, reporte de incidentes, contribuyendo así al aprendizaje organizacional.



"Una familia comprometida con su salud!"

Referente de Gestión de Seguridad del Paciente, en cada punto de Atención: Son los Coordinadores de Puntos de Atención de Timbiquí y López de Micay

4.4 POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

Trabajo social y comunitario coordinado con corporaciones, entidades, e instituciones educativas públicas. Fortalecer la presentación de servicios con calidad a través de procesos seguros y humanizados. Garantizar la competitividad y bienestar laboral de los colaboradores.

Tomar conciencia de los propios gastos y costos ambientales, con el compromiso de llevar a cabo sus funciones con el menor impacto ambiental. Generar cultura para el cuidado del medio ambiente.

4.5 POLÍTICA DE PLANEACION INSTITUCIONAL

Desarrollar las metodologías de planificación acorde con los lineamientos aplicables a la E.S.E OCCIDENTE, formulando la *plataforma estratégica y el Plan de Desarrollo Institucional*, orientando a los responsables de los procesos de planificación estratégica y operativa para la formulación y ejecución de sus planes, programas y proyectos, monitoreando y evaluando su desarrollo a través de indicadores, que conlleven a una mejor prestación de servicios de salud a los grupos de interés.

4.6 POLÍTICA DE PARTICIPACION CIUDADANA

Planear, ejecutar y hacer seguimiento a su gestión de cara a la ciudadanía, buscando facilitar la gestión orientada hacia el logro de resultados en términos de calidad e integridad que generen valor a los diferentes procesos relacionados con el ciudadano, adoptando e implementando prácticas e instrumentos que agilicen, simplifiquen y flexibilicen los procesos, fomentando y facilitando espacios que garanticen una efectiva participación ciudadana en todo el ciclo de la gestión pública (diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento), contribuyendo a la eficiencia de la gestión de la ESE OCCIDENTE.



"Una familia comprometida con su salud!"

5. LINEAS ESTRATÉGICAS:

5.1 Línea Estratégica 1. "Implementación Estrategia de Atención Primaria en Salud APS"

Este eje se sustenta en el marco legal del sector salud, en especial la Ley 1751 de 2015 Estatutaria en Salud, en la cual se exponen aspectos relevantes sobre la salud como un derecho fundamental, la de garantizar el acceso al servicio de salud y el derecho a un servicio oportuno, eficaz y de calidad en términos de integralidad, equidad en el sistema, atención primaria y servicios en zonas marginadas; en el marco de esta Ley Estatutaria el Ministerio de Salud y Protección Social define una Política de Salud con la expedición de la Ley 1753 de 2015 Plan Nacional de Desarrollo 2014 2018.

A partir de la definición de la política de salud con sus principios, se expide la Resolución 429 de 2016, por la cual se adopta la Política de Atención Integral en Salud PAIS, con su anexo: marco estratégico centrada en la persona y se fundamenta en la atención primaria en Salud APS, con enfoque de salud familiar y comunitaria, el cuidado, la gestión integral del riesgo y el enfoque diferencial para los distintos territorios y poblaciones y Marco Operacional **(MIAS)**. Este marco operacional MIAS, basado en componentes es lo que actualmente se conoce como Modelo de Atención Integral Territorial MAITE, estructurado a partir las siguientes líneas de acción: aseguramiento, salud pública, aseguramiento, gobernanza, prestación de servicios, financiamiento, transversal, talento humano y gobernanza.

5.2 Línea Estratégica 2. Implementación de Sistema de Gestión;

La E.S.E. Occidente. dando cumplimiento al marco legal vigente sobre la implementación de los diferentes sistemas y modelos de gestión de obligatorio cumplimiento en el sector público, establece este Línea Estratégica como el conjunto de elementos interrelacionados, que interactúan de manera unificada y armonizada para establecer la orientación de la E.S.E. y el modelo operativo que garantice el logro de los objetivos, considerando los diferentes modelos referenciales que aplican a una IPS publica de esa naturaleza. El SIG se ve representado trasversalmente en la generación de productos (bienes y servicios) mediante el cumplimiento de estándares de calidad que dan cuenta de la satisfacción de necesidades y expectativas de las partes interesadas.



"Una familia comprometida con su salud!"

Los elementos que componen la estructura general del SIG son la plataforma estratégica, el modelo de operación por procesos (MOP), los productos (bienes y servicios) institucionales, los recursos humanos, técnicos, económicos y de infraestructura necesarios para el desarrollo de las funciones. Estos elementos interactúan en diferentes niveles, considerando la aplicación de requisitos o directrices de los modelos de gestión aplicables a una Empresa Social del Estado, de manera unificada e integral.

5.3 Línea Estratégica 3 o Perspectiva Financiera – “Rentabilidad Financiera y Social”:

En el marco del Programa de Saneamiento Fiscal y Financiero PSSF, de la E.S.E., se plantea restablecer la solidez económica y financiera del hospital y asegurar la continuidad, la calidad y la oportunidad en la prestación del servicio público de salud. Para efecto de lo anterior, se contemplan acciones orientadas a:

- Incrementar los ingresos a partir de un plan de expansión de servicios
- Identificar nuevas fuentes de ingresos a través del apalancamiento de proyectos de inversión
- Incrementar la participación en el mercado suscribiendo contratos de prestación de servicios con nuevas EAPB
- Incrementar la productividad en los servicios de mediana y baja complejidad a través de la aplicación de técnicas y herramientas de optimización de procesos
- Fortalecer la estructura de costos

5.4 Línea Estratégica 4 Perspectiva de Clientes – “Clientes y Usuarios Satisfechos”;

Con esta perspectiva se pretende dar respuesta a la forma en la que las EAPB (responsables del pago) perciben la entidad en términos de contratación de servicios, cumplimiento de metas de producción¹, tramites de glosas y observaciones, conciliaciones de cartera, manejo de bases de datos de afiliados, tramite de autorización de servicios, etc.

¹



"Una familia comprometida con su salud!"

- En cuanto a los usuarios, como aquellos que "consumen" los servicios prestados por la E.S.E., se debe dar respuestas a cuestiones básicas como:
- Volumen de personas que mes a mes pasan por la entidad, con el fin de establecer si el hospital está creciendo, se mantiene constante o está perdiendo dichos usuarios.
- Satisfacción del usuario
- La retención y fidelización de los usuarios
- La gestión oportuna de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

5.5 Línea Estratégica 5, Perspectiva de Procesos Internos, "Eficiencia Administrativa y Operacional":

La eliminación de las ineficiencias para lograr que todo el trabajo realizado proporcione valor y cumpla con las necesidades de las EAPB y los usuarios, es una de las prioridades de la alta dirección de la ESE Occidente. La perspectiva de procesos internos tiene como objetivo mejorar la calidad, eliminar los despilfarros y reducir los tiempos de espera, además persigue la reducción de costos y el incremento de la productividad sin que esto suponga un aumento de presión para el personal o una disminución de la calidad del servicio al cliente final (usuarios).

El desarrollo de esta perspectiva implica que la E.S.E. Occidente, debe identificar a partir de su mapa de procesos, las actividades que no agregan valor, pero están consumiendo recursos.

5.6 Línea Estratégica 6, Perspectiva de Aprendizaje y Crecimiento – "Desarrollo Institucional Integral":

En la E.S.E. Occidente, se deben desarrollar acciones en los dos recursos que más importan en una organización y en especial a una IPS como son: **las personas y la tecnología**. En este sentido la perspectiva de crecimiento y desarrollo se enfoca en los aspectos mostrados en la siguiente tabla:

Productividad y competencias del personal	Infraestructura física y renovación de equipos biomédicos
Acciones para garantizar la suficiencia, disponibilidad, calidad, eficiencia y dignificación del talento humano que apoya los procesos de atención integral en salud, al igual que de la implementación efectiva de las acciones de cuidado.	Gestionar proyectos de inversión de infraestructura Física y Dotación



"Una familia comprometida con su salud!"

Herramientas para el uso y la apropiación de conocimiento	Participación social en salud con enfoque diferencial
Acciones para garantizar el acceso a los servicios de salud que se prestan en el hospital, optimizar el uso de los recursos y mejorar la calidad de los mismos, a través del mejoramiento de la capacidad resolutive, la implementación de mecanismos que permitan verificar la suficiencia de la oferta de servicios y la organización de la red de servicios de la E.S.E., para favorecer el cumplimiento de las prioridades y expectativas en salud de las personas, familias y comunidades en el territorio.	Acciones orientadas a eliminar barreras de acceso a los servicios de salud ofertados por la E.S.E. y todas las formas de exclusión y discriminación, contribuyendo a la reducción de las inequidades en salud.

Fuente: Elaboración propia.

6. DESCRIPCIÓN DE LAS INICIATIVAS ESTRATÉGICAS:

Perspectiva Estratégica: 1 "Financiera".

Objetivo Estratégico	Producto				Meta
	Indicadores	Nombre	Indicadores	2022	Responsable
Tener una ESE Rentable Financiera y socialmente	Contrato de encargo fiduciario celebrado y legalizado	Recursos del PSFF ejecutados	% pagos de acreencias	25%	Coordinador Grupo PSFF
	Modelo de gestión financiera basado en el flujo de caja operando	Reporte SIHO.	Equilibrio Presupuestal con Recaudos	1,00	Coordinador Administrativo y Financiero
Generar ingresos a partir de un plan de expansión de servicios	Procedimientos operativos estandarizados POES implementados	RIPS de Consultas	% de atenciones domiciliarias y comunitarias realizadas.	50%	Coordinador Asistencial
		RIPS de procedimientos	% de actividades de Teleducación y Tele consultas realizadas	50%	Coordinador Asistencial
		RIPS de procedimientos	% de tomas de exámenes de laboratorio en Domicilio realizadas.	50%	Coordinador Asistencial
	Servicios de salud nuevos servicios basados en Resolución 521 de 2020	RIPS de procedimientos	% de tomas exámenes de laboratorio en el domicilio realizadas	50%	Coordinador Asistencial
Reducir costos gastos administrativos y operacionales	Programa de reducción de costos y gastos administrativos y operacionales implementados	Reporte SIHO	Evolución del Gasto por Unidad de Valor producida	0,9	Coordinador Administrativo y de Área Producción

Fuente: elaboración propia

Total

7

Perspectiva Estratégica: 2 **Cientes:**

Objetivo Estratégico	Producto				Meta
	Indicadores	Nombre	Indicadores	2022	Responsable
Fortalecer la Contratación de la venta de servicios	Mejores negociaciones en la Contratación de Cápita y Evento con las EPS Subsidiadas	Contratación de Servicios por Cápita y Evento	Mejores valores de Contratación	= > a vig anter	Coordinador Administrativo
	Gestor de relaciones con los usuarios implementado	Informe tarifas y precios de mercado	Informe tarifas de mercado.	1	Coordinador Administrativo
	Gestor de relaciones con los usuarios implementado	Relación de usuarios contratados	% de usuarios contratados.	75%	Coordinador Administrativo
Cumplir con las metas relacionadas con las intervenciones individuales de la Ruta integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud y la Ruta Integral de Atención en Salud para la Población Materno Perinatal	Gestor de seguimiento nominal de acciones de PyM implementado	RIPS de actividades de PyM cumplen los protocolos,	% de Actividades de la Res. 4505 de 2012 reportadas, modificada por la Resolución 0202 del 23 de febrero de 2021.	75%	Coordinador Asistencial.

Fuente: elaboración propia.

Total:

4

Perspectiva Estratégica: 3 **Procesos Internos:**

Objetivo Estratégico	Producto				Meta
	Indicadores	Nombre	Indicadores	2022	Responsable
Incrementar la productividad de la capacidad física y operativa y resolutive de los servicios de salud	Gestor de necesidades operativas y de la planeación de acciones de PyM	Informe de productividad de la capacidad física	% de Productividad de la capacidad física	>= 70%	Coordinador Médico Asistencial
		Informe de productividad del recurso humano	% de Productividad del recurso humano	>= 70%	Coordinador Médico Asistencial
Optimizar los procesos asistenciales	Sistemas POC implementados	Registros de pruebas de laboratorio tomadas extramuralmente	% de pruebas de Laboratorio tomadas extramural	50%	Coordinador Laboratorio Clínico
	Metodología Lean Healthcare aplicada	Informe de cumplimiento de metas de cobertura de actividades de PyM	% de cumplimiento de metas de cobertura de actividades de PyM	75%	Coordinador de P y P
	Equipos gestores comunitarios conformados	Registros de usuarios para búsqueda activa	% de usuarios captados.	75%	Coordinador de P y P
	Rutas Integrales de Atención RIAS implementadas	Reorganización funcional de PyM según Rutas Integrales de Atención RIAS	% de actividades de detección temprana operando de acuerdo a las RIAS	75%	Coordinador de P y P

Fuente: elaboración propia.

Total:

6

Perspectiva Estratégica: 4

Crecimiento y Aprendizaje:

Objetivo Estratégico	Producto			Meta	
	Indicadores	Nombre	Indicadores	2022	Responsable
Aumentar la productividad y competencias de los servicios públicos y personal externalizado	Rediseño y modernización institucional de la ES.E. realizada	Manual de funciones	Manual de funciones ajustado.	1	Coordinador de Talento Humano
		Estudio de carga laboral	Estudio de carga laboral realizado.	1	Coordinador de Talento Humano
		Actos administrativos	Actos administrativos adoptados.	---	Coordinador Administrativo
	Clima laboral de la E.S.E Occidente Fortalecido	Resoluciones de otorgamiento de estímulos e incentivos	% de incentivos y estímulos otorgados.	70%	Coordinador de Talento Humano
	Sistema Obligatorio de garantía de la calidad en salud aprendido	Certificados de asistencia a los seminarios-taller	% de colaboradores Capacitados.	80%	Coordinador Grupo de Calidad
	Modelo Integrado de Planeación y Gestión aprendido	Avance implementación de Políticas de MIPG	% implementación MIPG.	40%	Coordinador Grupo Sistema de Gestión MIPG
Adecuar la infraestructura física y renovar equipos biomédicos	Sistema de traslado de pacientes operando (SRCR)	Ambulancia Terrestre.	% de traslados que cumplen con el protocolo		Coordinador Asistencial
		Ambulancia Acuática.	% de traslados que cumplen con el protocolo.	60%	Coordinador Asistencial
	Tecnologías biomédicas implementadas	Mantenimientos Preventivos realizados de acuerdo al PMH	Cumplimiento del Cronograma del Plan de Mantenimiento de Equipos Biomédicos.	100%	Coordinador Administrativo y BIOMÉDICO
	Equipo de Rayos X operado	Número de Procedimientos Realizados.	Variación porcentual de procedimientos médicos con respecto al periodo anterior.	>= 6%	Coordinador Asistencial
	Adecuación y remodelación de las instalaciones de los 2 Hospitales y 2 Centros de Salud.	Contratos de Obras	% de infraestructura física adecuada y remodelada de las sedes de Timbiquí (2) y López de Micay (2)	50%	Coordinador Administrativo y Gerente



"Una familia comprometida con su salud!"

Aplicar herramientas para el uso y la apropiación de conocimiento	Servicio de interoperabilidad de la Historia Clínica Operando	Servicio de interoperabilidad de la Historia Clínica implementado	% de Historias Clínicas interoperables.	70%	Coordinador Administrativo y Gerente
	Servicios de conectividad mejorados en los 2 puntos de atención	Servicios de conectividad mejorados en los 2 puntos de atención.	% de veces que la E.S.E. se queda sin conectividad.	70%	Coordinador Administrativo y Gerente

Fuente: elaboración propia:

Total: **11**

Total Acciones Programadas: 30

Atte,

**CARLOS ALFREDO VALVERDE Z.
Gerente ESE Occidente.**

Elaboró: Afra Silvia Gallego O, Área Calidad.



"Una familia comprometida con su salud!"



"Una familia comprometida con su salud!"

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO INSTITUCIONAL.

3.1 MISIÓN

Somos la *Empresa Social del Estado Guapi E.S.E.* Que brinda servicios de salud a nuestro municipio y sus alrededores respaldados por un sistema de atención, que integra una red básica, con equipo humano altamente calificado, con sentido social, tecnología apropiada y participación comunitaria; buscando el equilibrio financiero y la rentabilidad social.

3.2 VISIÓN

Ser reconocida para la vigencia 2024, como *la Empresa Social del Estado Guapi*, líder en el departamento del Cauca, Costa del Pacífico Caucano, por su excelencia en la prestación de servicio de salud, con rentabilidad social, económica y por generar una mayor expectativa de vida para la población beneficiaria del municipio de Guapi.

3.3 OBJETIVOS INSTITUCIONALES:

- Fortalecer la oferta y prestación de servicios de salud a la población del pacifico Sur Colombiano.
- Desarrollar los servicios con garantía de calidad.
- Fortalecer el clima, la cultura organizacional y cliente interno.

3.4 VALORES CORPORATIVOS:

Solidaridad:

Los trabajadores de *la Empresa Social del Estado Guapi ESE*, unimos esfuerzos y recursos para resolver problemas y necesidades, lo cual repercute en una mejor atención al usuario.

Honestidad:



"Una familia comprometida con su salud!"

Los trabajadores de *la Empresa Social del Estado Guapi ESE*, actuamos con una actitud correcta, clara y transparente tanto en la palabra como en la acción, siendo fieles en el cumplimiento de las funciones y lineamientos de nuestra empresa.

Trabajo en equipo:

Los trabajadores de *la Empresa Social del Estado Guapi ESE* somos un grupo de personas que interactuamos en nuestro ámbito laboral como una unidad de trabajo de manera permanente, buscando alcanzar conjuntamente los objetivos de nuestra empresa.

Compromiso:

Nuestro actuar supera la obligación. Como un acto de voluntad indeclinable ponemos en juego todas nuestras capacidades para sacar adelante todo lo que se nos ha confiado y ejercemos permanentemente el autocontrol.

Sentido de pertenencia:

Los trabajadores de *la Empresa Social del Estado Guapi ESE* amamos nuestra institución y lo que hacemos en ella y participamos activamente en el crecimiento y desarrollo de la misma.

Respeto:

Los empleados del de *la Empresa Social del Estado Guapi ESE* valoramos las costumbres, creencias, hábitos y opiniones de nuestros compañeros de trabajo y de nuestros usuarios, aún a pesar de nuestros gustos, afectos e intereses, lo cual nos permite convivir en armonía conservando nuestra individualidad y reconociendo la diversidad



"Una familia comprometida con su salud!"

4. POLITICAS INSTITUCIONALES:

4.1 POLÍTICA DE CALIDAD

La ESE Guapi, está comprometida en brindar los mejores servicios de salud, con excelente eficiencia en el servicio, procurando la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios, con una infraestructura y tecnología adecuada, manteniendo personal competente y con criterio profesional para asegurar la calidez, oportunidad, continuidad y pertinencia del servicio, también se compromete a cumplir con los requisitos legales aplicables a la ESE y a mejorar continuamente la eficacia de la institución.

4.2 POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

"*La ESE GUAPI*, se compromete a ofertar servicios de salud, diferenciados por una atención Humanizada, con trato amable, oportuno, personalizado y de respeto hacia la confidencialidad y dignidad del paciente, en condiciones de seguridad, con personal asistencial y administrativo competente, responsable e idóneo, que realiza acciones efectivas hacia las necesidades y expectativas físicas y sociales tanto del usuario como de su familia y la comunidad".

4.3 POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE:

La ESE Guapi, está comprometida con satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, prestando servicios de salud oportunos, pertinentes y seguros, estableciendo herramientas de autocontrol, encaminadas al seguimiento de los riesgos potenciales, en búsqueda de lograr la ausencia de eventos adversos.

4.4 POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DEL RIESGO:

Como *Empresa Social del Estado ESE Guapi*, de manera responsable, incorpora en su "*Política de Gestión del Riesgo*" objetivos que le permiten asegurar su sostenibilidad, preservando sus recursos institucionales y garantizando la continuidad en la Prestación



"Una familia comprometida con su salud!"

de los Servicios de Salud a la población demandante del municipio de Guapi, frente a los diferentes riesgos que en cumplimiento de su Objeto Misional se encuentra expuesta.