	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
		Página: 1 de 6	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título:		
	Manual de Calidad		
	Revisado por:	Aprobado por:	

## Manual de Calidad

### 1. Presentación

El Manual de Calidad es el instrumento que organiza y define las políticas, estrategias, procesos y herramientas de gestión implementadas por el Hospital San Jorge de Ayapel para garantizar una atención segura, humanizada, integral y con calidad, enmarcada en la normatividad vigente y el modelo actual de atención en salud.

### 2. Objetivo del Manual

#### 2.1 General

Establecer los lineamientos y procedimientos del Sistema de Gestión de Calidad del Hospital San Jorge de Ayapel, con el fin de mejorar continuamente la atención en salud y garantizar la satisfacción de usuarios, familias y comunidad.

#### 2.2 Específicos


- Cumplir con los requisitos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGCS).
- Implementar procesos orientados a la seguridad del paciente.
- Fomentar la cultura de autoevaluación, mejora continua y humanización del servicio.
- Integrar la gestión de calidad con las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS).
- Establecer indicadores de desempeño para el monitoreo permanente.

### 3. Alcance

El manual aplica a todos los procesos clínicos, administrativos y de apoyo desarrollados en el Hospital San Jorge de Ayapel, incluyendo consulta externa, urgencias, hospitalización, promoción y mantenimiento de la salud (PyM), referencia y contrarreferencia, apoyo diagnóstico y procesos de gestión institucional.

### 4. Marco Normativo

- Decreto 0858 de 2025 – Modelo Preventivo, Predictivo y Resolutivo.
- Resolución 3100 de 2019 – Condiciones de habilitación de servicios de salud.

	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
		Página: 2 de 6	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título:		
	Manual de Calidad		
	Revisado por:	Aprobado por:	

- Resolución 3280 de 2018 – RIAS.
- Resolución 1441 de 2013 – Seguridad del paciente.
- Ley 100 de 1993 y Ley 1438 de 2011 – Sistema General de Seguridad social en Salud.
- Plan Decenal de Salud Pública 2022–2031.
- MECI y NTC ISO 9001:2015 (en los aspectos de gestión de calidad aplicables al sector salud).

## 5. Política de Calidad

El Hospital San Jorge de Ayapel se compromete a prestar servicios de salud de baja complejidad con calidad, oportunidad, eficiencia, equidad y seguridad, centrados en el usuario y su familia, promoviendo la humanización del cuidado, la innovación en los procesos y la mejora continua.

## 6. Objetivos de Calidad

- Garantizar atención con oportunidad y seguridad en todos los servicios.
- Cumplir con el 100% de los requisitos normativos de habilitación.
- Alcanzar un nivel de satisfacción de usuarios superior al 90%.
- Reducir los eventos adversos en la atención en salud.
- Fortalecer la capacitación y el desarrollo del talento humano.
- Promover la humanización y el enfoque diferencial en la atención.

## 7. Componentes del Sistema de Gestión de Calidad


### 7.1 Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad (SOGCS)

Incluye:

- Habilitación de servicios: cumplimiento de condiciones mínimas.
- Auditoría para el Mejoramiento de la Calidad (PAMEC): autoevaluación y mejora continua.
- Sistema Único de Acreditación: enfoque en la excelencia.
- Sistema de Información para la Calidad: indicadores y reportes.

### 7.2 Seguridad del Paciente

- Identificación correcta del paciente.
- Prevención de infecciones asociadas a la atención en salud.
- Prevención de caídas, errores de medicación y procedimientos.
- Reporte y análisis de eventos adversos.

	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
		Página: 3 de 6	
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Título:		
	Manual de Calidad		
	Revisado por:	Aprobado por:	

### 7.3 Humanización de la Atención

- Trato digno y respetuoso.
- Comunicación clara con usuarios y familias.
- Enfoque diferencial (niños, adultos mayores, personas con discapacidad, enfoque de género).

### 7.4 Gestión de Riesgo en Salud

- Identificación de riesgos clínicos y administrativos.
- Planes de contingencia y continuidad.
- Articulación con salud pública y vigilancia epidemiológica.

## 8. Procesos Estratégicos y Operativos

### 8.1 Procesos Estratégicos

- Planeación estratégica y direccionamiento.
- Gestión de calidad y mejora continua.
- Responsabilidad social y participación comunitaria.

### 8.2 Procesos Misionales


- Promoción y Mantenimiento de la Salud (PyM).
- Consulta Externa.
- Urgencias.
- Hospitalización.
- Apoyo diagnóstico y terapéutico.
- Referencia y contrarreferencia.

### 8.3 Procesos de Apoyo

- Gestión del talento humano.
- Gestión documental e información.
- Gestión financiera y administrativa.
- Mantenimiento y logística hospitalaria.
- Tecnologías en salud y sistemas de información.

## 9. Indicadores de Calidad

- Tasa de eventos adversos por 1.000 atenciones.
- Oportunidad en la atención en urgencias (<30 minutos).
- Oportunidad de asignación de citas (<72 horas).
- Índice de satisfacción del usuario.
- Cumplimiento de metas del PAMEC.

	<b>MIPG - SGC</b>	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
<b>Fecha de Emisión:</b> 18-08-2025	<b>Título:</b>  <b>Manual de Calidad</b>		
	<b>Revisado por:</b>	<b>Aprobado por:</b>	

- Cumplimiento de indicadores de RIAS (ej. control prenatal, vacunación, hipertensión y diabetes).
- Otros normados

## 10. Responsables de la Gestión de Calidad

- Gerencia: direccionamiento y liderazgo.
- Coordinador de Calidad: diseño, implementación y seguimiento del sistema.
- Comité de Calidad y Seguridad del Paciente: análisis y toma de decisiones.
- Jefes de servicio: responsables de la aplicación en cada área.
- Todo el talento humano: corresponsables del cumplimiento de los estándares.

## 11. Mecanismos de Evaluación y Mejora Continua

- Auditorías internas periódicas.
- Autoevaluación institucional anual.
- Análisis de indicadores mensuales.
- Acciones correctivas, preventivas y de mejora.
- Espacios de formación y retroalimentación al personal.


## 12. Anexos

- Organigrama institucional con enfoque de calidad.
- Formatos de reporte de eventos adversos.
- Flujograma de procesos de calidad.
- Matriz de indicadores.

## 13. Articulación del Manual de Calidad con el MIPG

- El Sistema de Gestión de Calidad del Hospital San Jorge de Ayapel se encuentra alineado con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG, adoptado mediante el Decreto 1499 de 2017, como marco de gestión para las entidades públicas en Colombia.

### 13.1 Relación entre el Sistema de Calidad y las Dimensiones del MIPG

	MIPG - SGC	Código:	Versión:
		MA-AD-SGC-005	V.1
Fecha de Emisión: 18-08-2025	Página: 5 de 6		
	Título:		
	Manual de Calidad		
	Revisado por:	Aprobado por:	

### **Planeación Institucional:**

El Manual de Calidad se integra a la planeación estratégica del hospital, asegurando que los objetivos de calidad se articulen con el Plan de Desarrollo Municipal, el Plan Bienal de Inversiones en Salud y el Plan de Acción Institucional.

### **Gestión con Valores para Resultados:**

La política y objetivos de calidad garantizan que la prestación de servicios de salud se realice con ética, eficiencia y transparencia, generando confianza ciudadana.

### **Gestión del Talento Humano:**

Se articulan los planes de capacitación en seguridad del paciente, humanización y mejora continua con el Plan Institucional de Capacitación (PIC) definido en MIPG.

### **Gestión del Conocimiento y la Innovación:**

El Sistema de Calidad genera información confiable (indicadores, informes PAMEC, resultados de auditorías) que alimenta la toma de decisiones y fomenta la innovación en procesos.

### **Evaluación de Resultados:**

Los indicadores de calidad se incluyen en el sistema de seguimiento y evaluación del MIPG, permitiendo medir resultados en salud y en gestión hospitalaria.

### **Control Interno:**

El Manual de Calidad se soporta en el Modelo Estándar de Control Interno (MECI), garantizando trazabilidad, gestión de riesgos y mecanismos de autocontrol.

### **Información y Comunicación:**


El Hospital asegura la transparencia mediante la publicación de informes de calidad, resultados de auditorías e indicadores en sus medios institucionales.

### **Gestión para Resultados con Equidad:**

El enfoque diferencial del Manual de Calidad (género, ciclo vital, discapacidad, grupos étnicos) garantiza que la atención se oriente al cumplimiento de los derechos en salud.

#### **13.2 Mecanismos de Integración**

- Inclusión de los objetivos y metas de calidad en el Plan de Acción Institucional del MIPG.
- Reporte de indicadores de calidad en el Tablero de Control Gerencial.

	<b>MIPG - SGC</b>		<b>Código:</b> MA-AD-SGC-005	<b>Versión:</b> V.1
			<b>Página:</b> 6 de 6	
<b>Fecha de Emisión:</b> 18-08-2025	<b>Título:</b> <b>Manual de Calidad</b>			
	<b>Revisado por:</b>		<b>Aprobado por:</b>	

- Seguimiento y retroalimentación a través de los Comités de Calidad y de Planeación.
- Enlace directo entre el Coordinador de Calidad y el Líder de MIPG para la alineación de informes y auditorías.