

	POLÍTICA DE CALIDAD	ANX GC 001
		Versión: 001
		Fecha: 01/11/2024
		Página 1 de 3

POR LA CUAL SE DICTA Y ADOPTA LA POLÍTICA DE CALIDAD

El Representante Legal de la Liga Contra el Cáncer seccional Bogotá en uso de sus atribuciones

RESUELVE:

1. ADOPCIÓN DE LA POLÍTICA DE CALIDAD

Adoptar una política de calidad que resalte las intenciones y direcciones generales de la institución, a su vez está también se ve reflejada en el análisis de contexto organizacional, junto a la visión, la misión y los objetivos de calidad con el fin de garantizar la coherencia y correlación entre el SGC y las direcciones organizativas por las que la Liga está comprometida a cumplir.

2. OBJETIVOS

1. Prestar servicios de salud a los usuarios, de forma oportuna, segura, pertinente y humana, con el fin de mejorar su estado de salud.
2. Fortalecer el liderazgo dentro de la institución por medio de la aplicación de procedimientos, políticas y asistencia técnica con el fin de mejorar los resultados entorno al sistema de gestión calidad y la actividad institucional misma.
3. Garantizar la satisfacción de los clientes, usuarios y partes interesadas teniendo en cuenta sus necesidades, expectativas y retroalimentaciones realizadas, mejorando la entrega de los productos y/o servicios.
4. Participar activamente en la planeación de habilitación de servicios cumpliendo con los requerimientos del sistema único de habilitación para el crecimiento de la institución.
5. Fortalecer el talento humano dentro de la institución, generando una correcta gestión del conocimiento mediante la formación y entrenamiento continuo.
6. Incrementar la correcta adherencia de la política de calidad y sistema de gestión de calidad mismo, por medio de metodologías medibles que fortalezcan el control del compromiso y el cumplimiento interno.
7. Fortalecer los mecanismos de información externa, siguiendo lineamientos de comunicación, incentivando a la correcta comprensión y la motivación de los usuarios a la participación de las actividades desarrolladas.
8. Promover un ambiente de mejora continua por medio de los seguimientos a los planes de acción y otras herramientas aplicadas, garantizando el crecimiento institucional.

3. POLÍTICA

La Liga Contra el Cáncer seccional Bogotá en su reto por entregar al paciente, su familia y/o cuidador servicios humanizados, seguros y con altos estándares de calidad que permitan su mejoramiento continuo para seguir siendo un referente a nivel nacional en la atención, ejecución y monitoreo de las regulaciones, se compromete a dar seguimiento a los siguientes lineamientos:

1. Prestar servicios de salud a los usuarios, de forma oportuna, segura, pertinente y humana, con el fin de mejorar su estado de salud.
2. Fortalecer el liderazgo dentro de la institución por medio de la aplicación de procedimientos, políticas y asistencia técnica con el fin de mejorar los resultados entorno al sistema de gestión calidad y la actividad institucional misma.
3. Garantizar la satisfacción de los clientes, usuarios y partes interesadas teniendo en cuenta sus necesidades, expectativas y retroalimentaciones realizadas, mejorando la entrega de los productos y/o servicios.
4. Participar activamente en la planeación de habilitación de servicios cumpliendo con los requerimientos del sistema único de habilitación para el crecimiento de la institución.

	POLÍTICA DE CALIDAD	ANX GC 001
		Versión: 001
		Fecha: 01/11/2024
		Página 1 de 3

5. Fortalecer el talento humano dentro de la institución, generando una correcta gestión del conocimiento mediante la formación y entrenamiento continuo.
6. Incrementar la correcta adherencia de la política de calidad y sistema de gestión de calidad mismo, por medio de metodologías medibles que fortalezcan el control del compromiso y el cumplimiento interno.
7. Fortalecer los mecanismos de información externa, siguiendo lineamientos de comunicación, incentivando a la correcta comprensión y la motivación de los usuarios a la participación de las actividades desarrolladas.
8. Promover un ambiente de mejora continua por medio de los seguimientos a los planes de acción y otras herramientas aplicadas, garantizando el crecimiento institucional

3.1 LINEAMIENTOS

- **Resolución 2082 del 2014:** En su artículo primero establece lineamientos generales que permiten la operatividad de Sistema Único de Acreditación en salud como componente del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud.
- **Resolución 5095 del 2018 Art. 1:** Se adopta el manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario del Ministerio de la Protección Social de Colombia
- **Resolución 2082 del 2014 Art. 2:** Se define que “Los procesos del Sistema Único de Acreditación en Salud se fundamentarán en los siguientes ejes trazadores”:
 - Atención centrada en el usuario de los servicios de salud, cuya meta es identificar, satisfacer y exceder sus expectativas y necesidades.
 - Gestión clínica excelente y segura, cuya meta es minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud y generar resultados e impacto en términos de la contribución a la salud y el bienestar de la sociedad.
 - Humanización de la atención en salud, cuya meta es garantizar el respeto y la dignidad del ser humano.
 - Gestión del riesgo, cuya meta es encontrar el balance entre beneficios, riesgos y costos.
 - Gestión de la tecnología, cuya meta es lograr la planeación de la tecnología mediante un proceso racional de adquisición y utilización que beneficie a los usuarios y a las instituciones.
 - Proceso de transformación cultural permanente, cuya meta es lograr compromiso en la atención con calidad por parte de las entidades y personal que allí labore y el aporte al desarrollo sostenible con un comportamiento ético y transparente.
 - Responsabilidad social, cuya meta es lograr la corresponsabilidad entre las instituciones, la sociedad, los individuos y el medio ambiente, que contribuya con acciones concretas a la disminución de las inequidades y al mejoramiento integral de las condiciones de vida de las comunidades en particular y de la sociedad en general.

3.2 INDICADORES

- Procedimientos cancelados por factores atribuibles a la organización o al profesional en Consulta Externa y procedimientos
- Proporción de quejas resueltas.
- Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un Familiar o Amigo
- Tasa de satisfacción global

	POLÍTICA DE CALIDAD	ANX GC 001
		Versión: 001
		Fecha: 01/11/2024
		Página 1 de 3

3.3 TEMAS RELACIONADOS CON LA POLÍTICA

3.3.1 ATRIBUTOS DE CALIDAD

- Promoción del mejoramiento de la calidad de vida
- Talento humano idóneo
- Uso eficiente de tecnologías
- Gestión de mejora de procesos
- Calidad
- Humanización
- Adiados estratégicos
- **Seguridad:** Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías orientadas a minimizar los riesgos de sufrir eventos adversos, o accidentes
- **Satisfacción:** Nivel de respuesta para cumplir y superar las expectativas del usuario y demás partes interesadas en el marco de las posibilidades de gestión institucional
- **Accesibilidad:** Capacidad de la organización para proporcionar al usuario durante la atención, y a las demás partes interesadas condiciones de infraestructura, condiciones administrativas y condiciones de información de manera continua, oportuna e integral
- **Oportunidad:** posibilidad que tienen los usuarios y demás partes interesadas de obtener los servicios que requieren, en los tiempos definidos acorde a su necesidad (aplica a todos los procesos)
- **Integralidad:** Capacidad de la organización para brindar al usuario la cobertura de los servicios acorde al plan de beneficios al cual pertenece (Aplica a procesos misionales)

3.3.2 COMITÉ DE CALIDAD

El objetivo del Comité de calidad es propiciar la mejora y el aseguramiento de la calidad en los procesos de la institución y la prevención en la aparición de no conformidades, gestionando acciones necesarias para evitarlas con el fin de expandir la cultura del mejoramiento continuo, la seguridad y la satisfacción de los usuarios y/o clientes internos y externos

3.3.3 PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **Humanización del servicio:** Reconocemos la integralidad del ser humano y su dignidad por lo que nos comprometemos a prestar servicios integrales que favorezcan una vida sana y armoniosa, no solo a nivel físico, sino emocional y social.
- **Calidad:** Reconocemos la salud como un derecho inquebrantable, por lo que nos comprometemos a prestar servicios centrados en nuestros pacientes, oportunos, seguros, efectivos y eficientes.
- **Trabajo en equipo:** Visionamos el trabajo en equipo como una de las más valiosas herramientas para cumplir nuestros objetivos, por lo que fomentamos la comunicación y la cohesión en el desarrollo de nuestras actividades diarias, para el logro de objetivos comunes.
- **Respeto:** Tratamos a todas las personas reconociendo su riqueza como individuo único, libre y autónomo, valoramos las diferencias y la riqueza que encontramos en ellas.

4. VIGENCIA

La presente política entrará en vigor a partir de noviembre del 2024.