MANUAL DE CALIDAD

CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción del Cambio
4	2016	Nueva codificacion de procesos, reorganizacion de los procesos Estrategicos, Misionales y de apoyo, Nueva estrucutura organizacional y Plataforma Estrategica, se incluye la Politica de Humanizacion
5	2033	Nueva cofificacion, actualizacion de mision y vision, y capitulo de reporte de novedades.

CONTENIDO

CAPITULO 1: PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD

1.1 Introduccion
1.2 Objetivo del Manual de Calidad
1.3 Alcance del Manual de Calidad
1.4 Definiciones

CAPITULO 2: PRESENTACION DE LA ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.

2.1 Reseña Historica
2.2 Misión
2.3 Visión
2.4 Portafolio de Servicio
2.5 Politica de Calidad
2.6 Politica de Seguridad del Paciente
2.7 Politica de Humanizacion

CAPITULO 3: DESCRIPCION GENERAL DE PROCESOS

3.1 Mapa de Proceso

CAPITULO 4: DESCRIPCION DE PROCESOS
4.1 Procesos Estrategicos
4.2 Procesos de Evaluacion
4.3 Procesos de Misionales
4.4 Procesos de Apoyo

CAPITULO 5: REPORTE NOVEDADES DE SERVICIO

CAPITULO 1: PRESENTACION DEL MANUAL DE CALIDAD

1. 1 INTRODUCCION

El presente Manual de Calidad busca representar de forma clara y coherente la estructura de la ESE Clinica de Maternidad Rafael Calvo de Cartagena basado en estándares de calidad que aseguran la prestación de todos los servicios resultantes de la interacción de los procesos definidos al interior de la misma y que de alguna forma apoyan fundamentalmente a las actividades de la institucion.

El Sistema de Gestión de la Calidad (S.G.C.) de la ESE Clinica de Maternidad Rafael Calvo se encuentra estructurado conforme a los requisitos planteados en el Decreto 1011 de 2006 , con sus resoluciones reglamentarias la Resolucion 0256 de 2006 y Resolucion 3100 del 2019.

El Manual de Calidad se encuentra a disposición de todos aquellos interesados en nuestro Sistema de Gestión de la Calidad como guía fundamental para el buen entendimiento de la estructura, composición y proposito de la institucion.

1.2 OBJETIVO DEL MANUAL

El Manual de Calidad es un documento que tiene por objeto el aseguramiento de la calidad en la ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo y en el que se describen las disposiciones generales para asegurar la calidad en los servicios prestados, para prevenir la insatisfacción de nuestros clientes internos y externos, al igual que sus familias. Y de esta manera evitar la repetición de no conformidades, para aplicar las acciones precisas a través de la gestión de los proceso.

1.3 ALCANCE DEL MANUAL

Alcanzar la mejora continúa del sistema, así como la satisfacción de los clientes, los cuales cubre los niveles estratégicos, operativo y de apoyo para la prestación de los servicios que se brinda y en cumplimiento de la misión institucional

1.4 DEFINICIONES

- **Calidad:** Grado en el que un conjunto de caraceristicas inherente cumple con los requisitos

- **Manual de Calidad:** Documento que enuncia la politica de calidad y describe el Sistema de Gestion de la Calidad de la institucio.

- **Politica de Calidad:** Intenciones globales y orientacion de una organizacion relativas a la calidad tal como se expresan formalmente por la alta direccion.

- **Proceso:** Conjunto de resursos actividades interrelacionadas que transforman elementos de entreda en resultado.

CAPITULO 2: PRESENTACION DE LA ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO C.

2.1 RESEÑA HISTORICA

La edificación de este Centro Hospitalario, cuyos terrenos fueron donados por Doña Josefina Araujo de Sicard, fue terminada en el año 1950 y puesta en servicio el 01 de Junio del mismo año. Su nombre hace honor al Dr. Rafael Calvo Castaño.

La unidad de Ginecología y Obstetricia se organiza como un departamento integrado, siendo el primer jefe del departamento y director de la Clínica el Dr. Francisco Sales Sales.

En 1975 el Servicio Seccional de Salud separó la clínica del hospital Santa Clara y le asignó un presupuesto propio, quedando adscrita al Servicio Seccional.

En el año 1995, el 06 de julio la Gobernación de Bolívar expide el decreto Nº 664 del 05 de julio de 1995, el cual modifica la ordenanza Nº 1000 del 25 de noviembre de 1994, proferida por la Asamblea de Bolívar, transformando la clínica en una Empresa Social de Estado, con Personería Jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico establecido en la Ley 100 de 1993.

2.2 MISIÓN

Somos un hospital público que brinda servicios integrales, humanizados y seguros orientados al bienestar de la mujer y del binomio madre - hijo, comprometidos con el desarrollo del talento humano, la docencia, la generación del conocimiento y el mejoramiento continuo, impactando positivamente en la morbimortalidad del Distrito de Cartagena y el Departamento de Bolívar**.**

2.3 VISIÓN 2030

Somos un Hospital Universitario acreditado, reconocido por ser líder en la atención integral de la mujer, del binomio madre - hijo y por su aporte al control de la morbimortalidad materna y perinatal.

2.4 PORTAFOLIO DE SERVICIO

La ESE Clínica de Maternidad Rafael Calvo C., cuenta con un portafolio de servicio encaminado a la atención integral en salud de la mujer.

2.4.1 Servicio de Urgencias

2.4.2 Servicio de Consulta Externa

- Consulta Especializada de Gineco- obstetricia
- Consulta especializada de Ginecología – oncológica
- Consulta Especializada de Cirugía General
- Consulta Especializada de Anestesiología.
- Consulta Especializada de Pediatría.

- Consulta Urología Ginecológica
- Consulta Nutrición
- Consulta por Psicologia

2.4.3 Servicio de Apoyo Diagnóstico

- Patología
- Ecografía
- Monitoreo Fetal
- Colposcopia
- Laboratorio Clínico

2.4.4 Servicio de Apoyo Terapeutico.

- Farmacia.
- Transfusión Sanguínea.

2.4.5 Servicio de Vacunación

2.4.6 Servicio Integral del Parto

2.4.7 Servicios de Cirugía

2.4.8 Servicio de Hospitalización

2.4.9 Servicios de Transporte Asistencia Basico y Medicalizado

2.5 POLITICA DE CALIDAD

Garantizar a nuestras pacientes una atencion oportuna, accesible, calida, humanizada y segura especificamente adecuada a su enfermedad y con las mejores garantias tecnico – cientificas. Igualmente con el uso apropiado de los recursos, protegiendo el medio ambiente y respetando la normatividad legal vigente para garantizar la maxima satisfaccion en la atención.

PRINCIPIOS BÁSICOS

- ✓ **Orientación a resultados:** Toma como eje de toda la gestión pública, las necesidades de los ciudadanos asociadas al propósito fundamental de la entidad, así como los resultados necesarios para su satisfacción
- ✓ **Articulación interinstitucional:** Adelantar acciones de coordinación, cooperación y articulación con otras organizaciones del sector público o privado, del orden territorial, nacional o internacional, con el fin de formular e implementar estrategias para resolver las necesidades de los ciudadanos asociadas al propósito fundamental de la entidad.
- ✓ **Excelencia y Calidad:** Lograr que, a lo largo del tiempo, los atributos de los servicios o productos públicos, brindados a los ciudadanos, sean los mejores para satisfacer sus necesidades.
- ✓ **Aprendizaje e innovación:** Mejora permanente, incorporando la innovación, aprovechando la creatividad de sus grupos internos y, en lo posible, de los grupos de interés de la entidad.
- ✓ **Integridad, transparencia y confianza:** Criterios de actuación de los servidores públicos y el deber hacia los ciudadanos.
- ✓ **Toma de decisiones basada en evidencia:** Capturar, analizar y usar información para la toma de decisiones que afectan la consecución de los resultados de la entidad.

OBJETIVOS DE CALIDAD

- Mejorar la satisfacción de los usuarios desarrollando estrategias de comunicación permanente con el fin de identificar sus necesidades y expectativas frente a los servicios que presta la institucion.
- Capacitar, sensibilizar y retroalimentar en temas de humanización del cliente interno y externo del servicio con miras a fortalecer el compromiso institucional.
- Implementar, desarrollar y mantener el Sistema de Gestión Integral y el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de acuerdo a la normatividad legal vigente.
- Establecer programas de mejoramiento continuo para incrementar los niveles de eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos de las institución
- Alcanzar estándares superiores de calidad en nuestros servicios cumpliendo con el Sistema Único de Acreditación en Salud.
- Propender por la sostenibilidad financiera de la Institución, mediante un manejo adecuado que permitan un equilibrio operacional
- Implementacion del Programa de Seguridad del paciente para garantizar una atencion segura.
- Mejorar la calidad de vida laboral que permita crear sentido de pertenencia del cliente interno y adherencia del cliente externo hacia la Institución
- Mejorar la tecnología disponible en pro del bienestar del usuario y la comunidad en general

2.6 POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La Gerencia de ESE CLINICA DE MATERNIDAD RAFAEL CALVO dentro de su direccionamiento estratégico determina su compromiso con la construcción de una policía de seguridad de pacientes que integrada a las demás políticas institucionales se determina como aspecto esencial en la calidad en salud a través de estrategias que permitan la identificación y minimización de los riesgos derivado del proceso de atención, logrando impactar en los factores de riesgos de nuestros procesos y servicios; gestionar las acciones inseguras, incidentes, complicaciones y eventos adversos; y determinado las barreras de seguridad institucional para reducir la incidencia de eventos relacionados con la seguridad del pacientes y generando así una cultura del seguridad del paciente no punitivo, mas no permisiva que desvié la atención hacia la irresponsabilidad.

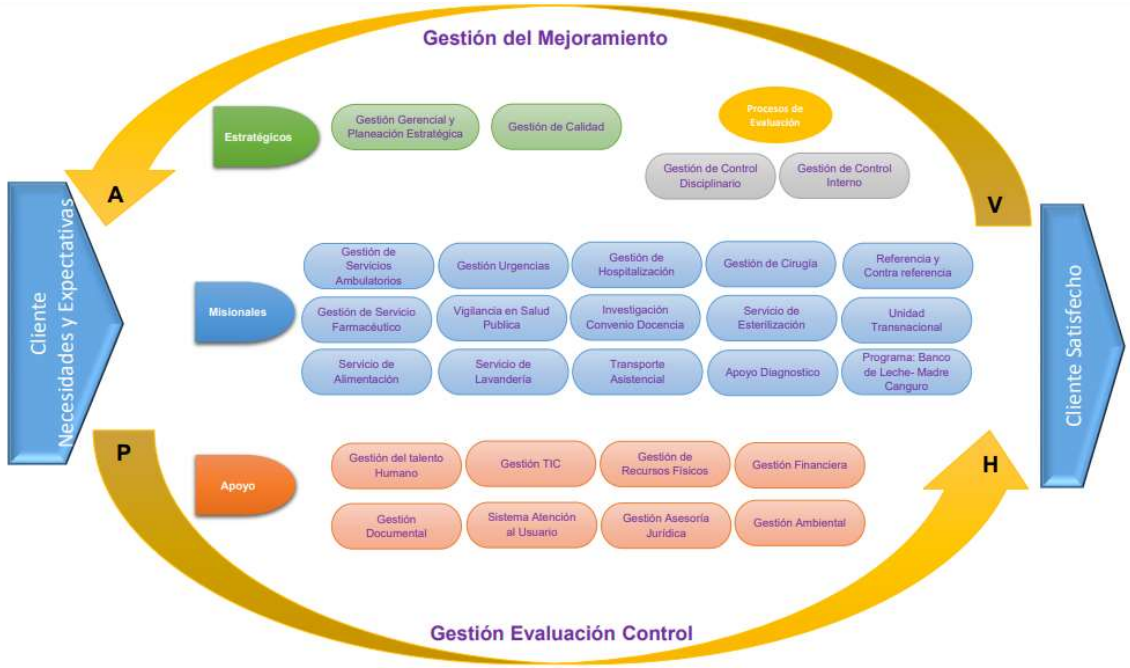
Se determina de igual manera la importancia promover una atención segura en todos los participantes de la organización, construyendo un entorno seguro para el usuario, familia y equipo asistencial, enfocado en el mejoramiento continuo a través del trabajo basado en evidencia científica como se postula en las guías, protocolo, procedimiento y demás documentos a los cuales se debe asegurar que la población laboral se encuentre adherido.

2.7 POLITICA DE HUMANIZACION

Nosotros la **ESE Clínica Maternidad Rafael Calvo C.,** se compromete en brindar a la comunidad, usuarios y cliente interno un trato humanizado, mediante la utilización de estrategias que permitan el fortalecimiento de competencias y capacidades que trascienda en su actuar diario, garantizando el respeto, dignidad, seguridad y calidad en la prestación de nuestros servicios mediante el desarrollo de nuestros valores y principios.

CAPITULO 3: DESCRIPCION GENERAL DE PROCESOS

3.1 MAPA DE PROCESO



CAPITULO 4: DESCIPCION DE PROCESOS

4.1 PROCESOS ESTRATEGICOS

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO	PROCESO	CODIGO
Estratégico	Gestión Gerencial y Comercial	Gestión Gerencial y Comercial	GGE
	Planeacion	Planeacion	PLA
	Sistema de Gestión Integral	Sistema de Gestión de Calidad	GDC
		Sistema de Gestión Ambiental	SGA
		Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo	SST
	Gestión TIC	Gestión TIC	TIC

4.2 EVALUACION

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO	PROCESO	CODIGO
Evaluación	Gestión de Control Interno	Gestión de Control Interno	GCI
	Gestión de Control Interno Disciplinario	Gestión de Control Interno Disciplinario	GCD

4.3 MISIONALES

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO	PROCESO	CODIGO
Misionales	Gestión de Servicios ambulatorios	Gestión de Consulta Externa (incluye Ameu)	CEX
	Gestión de Urgencias	Gestión de Urgencias	URG
	Gestion de Cirugia	Gestion de Cirugia	CIR
	Gestión de Hospitalización	Gestión de Hospitalización	HOS
	Sala de Parto	Sala de Parto	SPA
	Referencia y Contra-referencia	Referencia y Contra-referencia	RCR
		Transporte Asistencial	TMB
	Convenio Docencia Servicio e Investigacion	Convenio Docencia Servicio e Investigacion	CDI
	Vigilancia en Salud Publica	Vigilancia en Salud Publica	VSP
	Seguridad del Paciente	Seguridad del Paciente	GCA

4.4 PROCESOS DE APOYO

TIPO DE PROCESO	MACROPROCESO	PROCESO	CODIGO
Apoyo	Apoyo Logístico Asistencial	Servicio de Alimentacion	SDA
		Unidad Transfusional	UTF
		Esterilizacion	EST
		Lavandería	LAV
		Laboratorio Clinico	LCL
		Imageneologia	IMG
		Laboratorio de Patologia	LDP
		Gestión de Servicio Farmaceuticos	GSF
		Gestión Servicios Generales	GSG
		Vigilancia y Seguridad	VYS
	Sistema de Atención al Usuario	Sistema de Atención al Usuario	SIA
	Gestión Administrativa y Financiera	Facturacion	FAC
		Auditoria Médica y de Cuentas	CME
		Cartera	CAR
		Contabilidad y Costos	CON
		Presupuesto	PRE
		Tesoreria	TES
	Gestión de Recursos Físicos	Gestión de Almacén y Activos Fijos	GDB
		Gestión Mantenimiento Hospitalario	MTT
	Gestión de Talento Humano	Gestión de Talento Humano	GTH
	Gestión Asesoría Juridica	Gestión Asesoría Juridica y Contratación	GAJ
	Gestión Documental	Gestión Documental, de Archivo y Correspondencia	GDL

CAPITULO 5: REPORTE NOVEDADES DE SERVICIO

5.1. Novedades ante el Ente Territorial

Las novedades del servicio que se realizaran son las que se encuentran contempladas en la Resolución 3100 del 2019, están deben ser reportadas al Departamento Administrativo Distrital de Salud, el diligenciamiento del formulario se realizara en el aplicativo del REPS, y se radica con los anexos solicitados para cada una de las novedades.

La novedad debe ser firmada por el Representante legal de la Institución y se radicada ante el Ente con un oficio firmado por el Representante Legal.

Las novedades que se pueden realizar de acuerdo con los establecido en la Resolución 3100 e 2019 son las siguientes:

- Novedades del prestador de servicios de salud
- Novedades de la sede
- Novedades de servicios
- Novedades de capacidad Instalada

5.2. Novedades Empresas Responsable del Pago

Una vez se radique la novedad y se vea reflejado está en el Registro Especial de Prestadores de Salud, se notificará a las Empresas Responsables del Pago con quien se tiene contrato, oficio que debe ser enviado por el Subgerente Administrativo de la Institucion.