



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### TABLA DE CONTENIDO

1. GENERALIDADES
  - 1.1. OBJETIVO GENERAL
  - 1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS
  
2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO
  - 2.1. MISIÓN
  - 2.2. VISIÓN
  - 2.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES
  - 2.4. VALORES INSTITUCIONALES
  - 2.5. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL
  - 2.6. OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL
  - 2.7. OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL MANUAL
  - 2.8. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL
  
3. MARCO DE REFERENCIA
  - 3.1. RESEÑA HISTORICA
  - 3.2. SERVICIOS
    - 3.2.1. SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA
    - 3.2.2. SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN
    - 3.2.3. REHABILITACIÓN
    - 3.2.4. APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO
  
4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
  - 4.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
  - 4.2. ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD
  - 4.3. POLITICA DE CALIDAD
  - 4.4. OBJETIVOS DE CALIDAD
  - 4.5. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD - SOGCS
  - 4.6. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN LA NORMA NTC ISO 9001:2015
  - 4.7. MAPA DE PROCESOS
    - 4.7.1. MACROPROCESOS INSTITUCIONALES
    - 4.7.2. PROCESOS INSTITUCIONALES
  - 4.8. PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS
  - 4.9. DEFINICIONES

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### 1. GENERALIDADES

#### 1.1 OBJETIVO GENERAL DEL MANUAL

Definir el Sistema de Gestión de Calidad del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E de Lérída, con el fin promover la cultura de mejoramiento continuo y cumplimiento de las exigencias normativas del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud (SOGCS) y requisitos aplicables de la Norma Internacional ISO 9001.

#### 1.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS DEL MANUAL

- Describir el Sistema de Gestión de Calidad del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E de Lérída.
- Promover desde la Alta Dirección, la cultura de calidad, en el desarrollo de todos los procesos del Hospital (estratégico, misionales, de apoyo y de evaluación).
- Fomentar en los colaboradores los principios de la gestión de calidad.
- Desarrollar una cultura organizacional orientada al mejoramiento continuo, a través de la identificación sistemática de las desviaciones de los procesos e implementación de acciones de mejora.
- Promover y mantener un enfoque por procesos que incorpore el ciclo PHVA y el pensamiento basado en riesgos.
- Fomentar el pensamiento basado en riesgos, aplicando la metodología de administración de riesgos adoptada por el Hospital.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

## 2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO

### 2.1. MISIÓN

Somos el Hospital Especializado Granja Integral ESE de Lérída Tolima, ofrecemos un modelo de atención en salud mental enmarcado en una filosofía de servicio con énfasis en la integralidad, seguridad, humanización y calidad, con un recurso humano competente y comprometido en la satisfacción del usuario, solidez financiera y posicionamiento en el departamento y la región.

### 2.2. VISIÓN

Seremos reconocidos a nivel nacional e internacional como una entidad acreditada en la prestación de servicios de salud mental y rehabilitación con enfoque de laborterapia y ecoturismo en salud, así como centro de referencia de la salud mental pública y proyección de actividades docencia- servicio e investigación.

### 2.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

En el marco de la Misión y la Visión institucional se establecen los siguientes Objetivos Estratégicos:

#### Misionales:

Hospital humanizado con filosofía de servicio  
Modelo de atención integral en salud mental  
Mejoramiento continuo en la satisfacción del usuario

#### Operativos:

Hospital seguro y confortable  
  
Hospital que gestiona el riesgo  
Hospital de las TICS  
Recurso humano idóneo y competente

#### Competitivos:

Hospital posicionado

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

Hospital sostenible  
Hospital que genera conocimiento

### 2.4. VALORES INSTITUCIONALES

#### HONESTIDAD:

Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

#### RESPETO:

Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

#### COMPROMISO:

Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

#### DILIGENCIA:

Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

#### JUSTICIA:

Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

### 2.5. FILOSOFÍA INSTITUCIONAL

La filosofía institucional del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E de LÉRIDA, está orientada por los principios y valores institucionales, con un enfoque centrado en el trato

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*

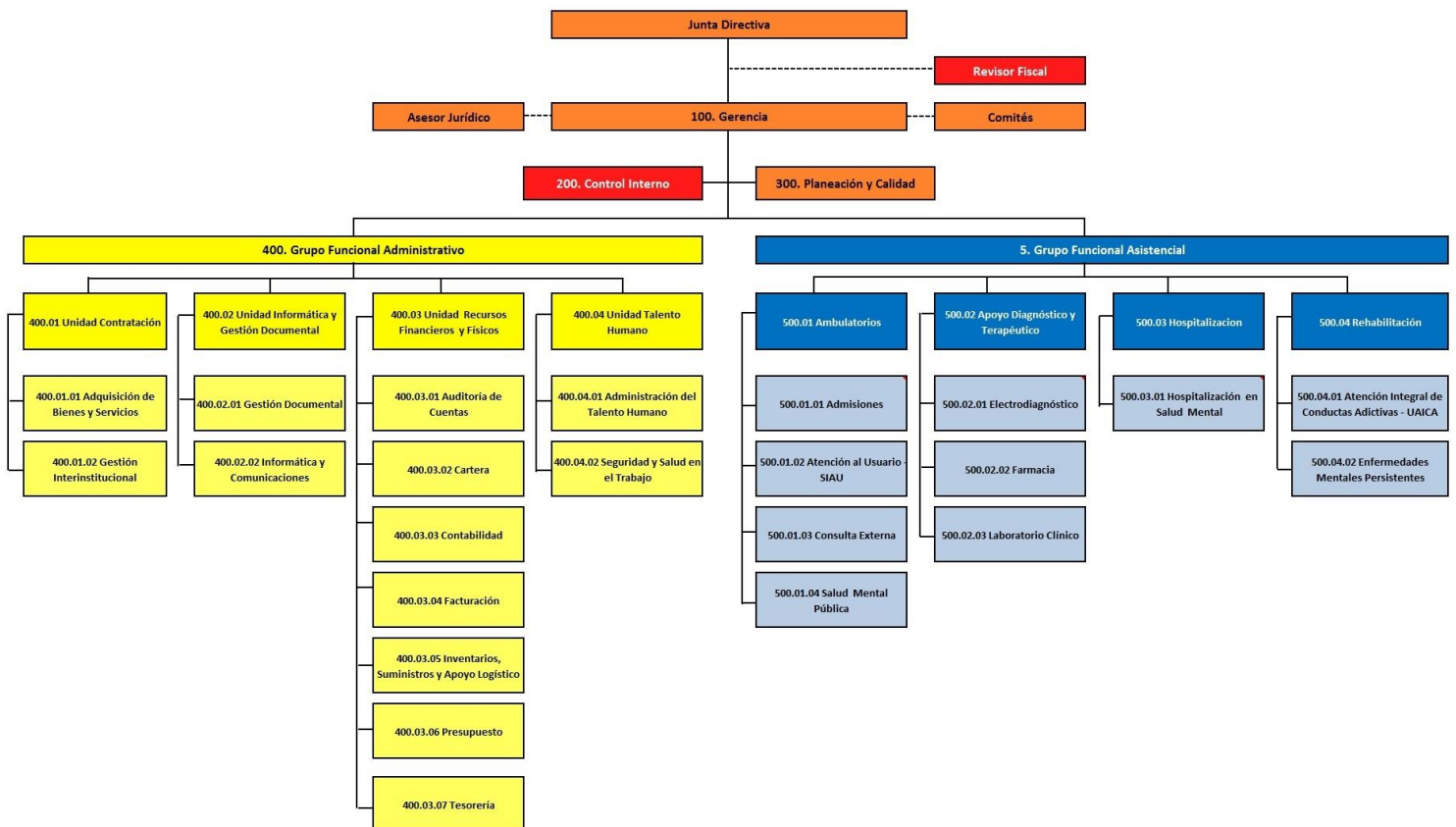


digno al usuario y su familia, garantizando una atención humanizada, respetuosa y amable, con integralidad, transparencia y responsabilidad pública.

Con el fin de integrar nuestra filosofía a la cultura institucional, se establece el lema:

“TRABAJAMOS POR UNA ATENCIÓN SEGURA, HUMANIZADA Y CON CALIDAD”

## 2.6. ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### 3. MARCO DE REFERENCIA

#### 3.1. RESEÑA HISTORICA

A partir de la desaparición del Hospital Isabel Ferro de Buendía del Municipio de Armero en 1985, la Seccional de salud mental de la Secretaria de Salud del Tolima, lideró una intervención psicosocial con el equipo especializado del desaparecido Hospital Isabel Ferro de Buendía y la asesoría de los Doctores Raquel Cohen y Bruno R. Lima, consultores de la OPS Y OMS. Desde noviembre de 1985 el Equipo de Salud Mental y la Universidad Javeriana, a través del Departamento de Psiquiatría continuaron el desarrollo de programas preventivos y asistenciales, basados además en los resultados de las investigaciones realizadas. “La atención primaria en Salud mental en las víctimas del desastre de Armero”, Colombia, Doctor Julio Alfredo Lozano Guillen, QPD y Doctor Bruno Lima, Departamento de psiquiatría de las Universidades John Hopkins de Baltimore U.S.A y Javeriana de Bogotá, e “influencia de la situación pos-desastre en la dinámica de la familia y el desarrollo integral del menor de cinco años de la población de Lérída, tres años después de la tragedia de Armero”.

En febrero de 1988, se pone en funcionamiento el centro de salud mental comunitario en el Municipio de Lérída, donde se prestaba servicios de asistencia psiquiátrica y psicológica y además el equipo interdisciplinario implementaba programas de promoción y prevención en salud mental.

Ante la necesidad de una institución hospitalaria para la internación de pacientes con patología psiquiátrica, RESURGIR entrega en calidad de donación al Servicio de Salud del Tolima, el lote denominado “el Mangón” para la construcción del nuevo hospital psiquiátrico del Tolima. Es así, como en 1990 mediante decreto número 0240 de 16 de marzo, emanado de la Gobernación del Tolima, se crea el Hospital Granja Taller Protegido del Tolima y se inician los trámites para su diseño, financiación y construcción, con la participación del entonces Ministerio de salud.

Los esfuerzos por recuperar el Hospital se ven consolidados con la apertura del Hospital Granja Taller Protegido del Tolima, el 10 de agosto de 1.992, en el Municipio de Lérída, nombre que fue cambiado mediante ordenanza 034 de diciembre 14 de 1992, emanada de la Asamblea Departamental del Tolima, por el nombre de “Hospital Especializado Granja Integral” de Lérída.

En 1994, mediante ordenanza número 087 del 28 de diciembre, el Hospital Especializado Granja Integral, y se transforma en Empresa Social del Estado.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

El Hospital Especializado Granja Integral E.S.E inicia su funcionamiento en agosto de 1992, con una capacidad instalada de 20 camas, en un pabellón común para hombres y mujeres, un taller de terapia ocupacional, consultorios de psiquiatría, psicología y terapia ocupacional ubicados dentro del pabellón y amplias áreas para comedor, cocina, lavandería, mantenimiento, sala de máquinas, tanque subterráneo de reserva, planta eléctrica y unas pequeñas áreas adaptadas para la función administrativa de gerencia y talento humano y almacén.

En 1994 se construye un pabellón con capacidad para 10 camas, todas dotadas con aire acondicionado y excelentes condiciones de hotelería, con la visión de que funcionara como un servicio de pensionados, sin embargo este servicio no cumplió con la meta para la cual fue construido, manteniendo un bajo porcentaje ocupacional, lo que llevó a que se modificara su infraestructura para el funcionamiento de la unidad de atención integral para conductas adictivas – UAICA en 1998. Para la misma época se construyó también el salón de terapia ocupacional, frente al área de cocina.

En 1996, se construye un amplio pabellón, donde actualmente están ubicados los servicios de consulta externa, atención al usuario, coordinación asistencial y calidad, administración, gerencia, talento humano y sala de conferencias. La ubicación de servicios administrativos requirió hacer modificaciones a la infraestructura de este pabellón, con el fin de facilitar el acceso y los trámites administrativos a los usuarios y brindar condiciones laborales más adecuadas a los funcionarios.

La liberación de las habitaciones que funcionaban como consultorios dentro del pabellón hospitalario, permitió aumentar a 54 el número de camas del hospital, aumentando también las dificultades para el manejo de pacientes hombres y mujeres dentro de un mismo servicio.

En el año 2001 se empieza a recibir en el hospital pacientes declarados judicialmente inimputables, quienes tienen una permanencia prolongada de acuerdo a su evolución clínica y a la determinación del juez que corresponda a cada caso.

En el año 2004, el entonces Gobernador del Tolima Guillermo Alfonso Jaramillo, asigna recursos por valor de 180 millones para adecuar el área posterior del pabellón de hospitalización, ampliándolo y separándolo para la atención de pacientes mujeres, con capacidad de 20 camas.

La no inclusión de la atención psiquiátrica en el POS y las dificultades generadas por el sistema de contratación por capitación, llevaron al cierre de la UAICA en el año 2006, lo cual permitió la reubicación y ampliación de cupos para los pacientes inimputables, programa financiado por el Ministerio de la Protección Social, hoy Ministerio de Salud y Protección Social.

***“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”***



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

Para el año 2009, la capacidad instalada de 58 camas era insuficiente para cubrir la demanda de atención psiquiátrica del departamento, lo cual llevo a plantear proyectos ante la Secretaria de Salud del Tolima y el Ministerio de la Protección Social, con el fin de conseguir recursos para la ampliación de la infraestructura para atención de pacientes en fase aguda y drogodependientes. La secretaria de salud aprobó inicialmente algunas modificaciones a la planta física, ampliando la capacidad instalada a 84 camas, posteriormente el Ministerio aporto recursos por valor de doscientos millones de pesos (\$200.000.000) para cofinanciar la adecuación de la infraestructura de la granja con el fin de reabrir la UAICA, para responder a la creciente demanda de servicios de atención, tratamiento y rehabilitación de pacientes farmacodependientes. Con la apertura de este servicio se aumenta la capacidad instalada con 30 de camas más, para un total de 114 camas en el 2012.

Para el año 2015 se completó la adecuación y ampliación del pabellón de mujeres, talleres multifuncionales y sendero que facilito la interdependencia de servicios de hospitalización y rehabilitación, para el año 2016 fue inaugurado el parque biosaludable y fue otorgado por la Secretaria de Salud del Tolima el certificado como primer Hospital del Departamento del Tolima habilitado.

El Hospital Especializado Granja Integral cuenta con una amplia trayectoria en el tratamiento de pacientes con enfermedad mental aguda y crónica, dispone de un recurso humano calificado y una infraestructura campestre que permite articular en el proceso de rehabilitación las actividades terapéuticas de granja y talleres, junto a una intervención interdisciplinaria individual y grupal.

### 3.2. SERVICIOS

El Hospital Especializado Granja Integral presta los siguientes servicios en salud mental en las siguientes modalidades:

#### 3.2.1. SERVICIOS DE CONSULTA EXTERNA

Como entidad especializada en salud mental ofrecemos consulta externa especializada por psiquiatría y psicología, atendiendo las necesidades de nuestros usuarios en todas las etapas del ciclo vital.

- Valoración inicial y determinación del estado mental del paciente.
- Psicoterapia individual, familiar, de pareja y grupal.
- Pruebas de personalidad.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*





HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

- Pruebas de inteligencia.
- Apoyo terapéutico por terapia ocupacional para niños, niñas, adolescentes y adultos que requieran del servicio.

### 3.2.2. SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN

Nuestro modelo de atención está establecido por fases de acuerdo al estado de salud del paciente; el paciente que ingresa a servicio de hospitalización generalmente se encuentra en crisis aguda de enfermedad mental, por lo tanto ingresa a la unidad de agudos, donde se extreman las medidas de seguridad de la atención en salud al paciente, con el objeto de disminuir el riesgo de eventos adversos.

Una vez el paciente se estabiliza y se controla su estado comportamental es trasladado a los servicios de hospitalización general hombres o mujeres o para el servicio de rehabilitación si se trata de un paciente de conductas adictivas o declarado judicialmente inimputable.

### 3.2.3. REHABILITACIÓN

El servicio de rehabilitación que ofrece la institución está orientado a pacientes con: conductas adictivas o enfermedades mentales persistentes que para nuestro caso corresponden a pacientes declarados judicialmente inimputables.

Este servicio de rehabilitación se divide en 2 programas, los cuales son desarrollados por un equipo interdisciplinario (Psiquiatría, Medicina general, Trabajo social, Psicología, Terapia ocupacional, Terapia física, Enfermería, Químico Farmacéutico):

PROGRAMA DE REHABILITACION DE CONDUCTAS ADICTIVAS (Unidad de Atención Integral para Conductas Adictivas - UAICA)

PROGRAMA DE REHABILITACIÓN DE ENFERMEDADES MENTALES PERSISTENTES

### 3.2.4. APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPÉUTICO

- Electroencefalograma
- Electrocardiograma
- Traslado asistencial básico

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### 4. SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

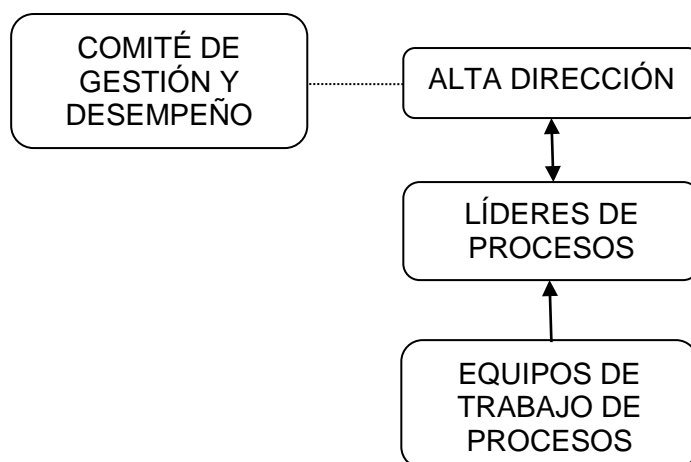
#### 4.1. ALCANCE DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

El Sistema de Gestión de Calidad implementado en el Hospital Especializado Granja Integral E.S.E de Lérída tiene como alcance todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación enmarcados en la atención Integral a pacientes con enfermedad mental y conductas adictivas a través de los servicios de Consulta Externa, Hospitalización, Rehabilitación y Apoyo Diagnostico y Terapéutico, con el fin de satisfacer las necesidades y expectativas de las partes de interés.

Está integrado por el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en Salud – SOGCS y sus componentes; además, la Norma Internacional ISO 9001:2015, excluyendo el numeral 8.3. DISEÑO Y DESARROLLO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, debido a la naturaleza de la institución, por cuanto está bajo la normatividad del sector salud colombiano.

#### 4.2. ORGANIGRAMA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE CALIDAD

Con el fin establecer las responsabilidades y autoridades, se ilustra el siguiente organigrama según los roles frente al Sistema de Gestión de Calidad del Hospital.



*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### 4.3. POLÍTICA DE CALIDAD

El Hospital Especializado Granja Integral se compromete a gestionar estándares superiores de calidad, en la prestación de servicios en salud mental seguros, humanizados y con calidad, para brindar satisfacción a las partes interesadas a través del mejoramiento continuo, cumpliendo las características del SOGCS y los requisitos de la NTC-ISO 9001 excepto el numeral 8.3.

### 4.4. OBJETIVOS DE CALIDAD

- Prestar servicios de salud mental a nuestros pacientes que den respuesta a los requisitos del cliente y los legales y reglamentarios aplicables, logrando una satisfacción de los usuarios superior al 90% al finalizar cada vigencia.  
**Indicador:** IND-AU-001
- Cumplir con el tiempo establecido por la Ley en relación a la oportunidad en la consulta psiquiátrica.  
**Indicador:** IND-DE-014
- Lograr un resultado mayor o igual a 80% en la aplicación de guías de manejo de las tres (3) primeras causas de morbilidad de la ESE, en relación a las historias clínicas auditadas.  
**Indicador:** IND-DE-011
- Lograr un resultado mayor o igual a 80% en la evaluación de la aplicación de guías para la prevención de fuga y suicidio en pacientes hospitalizados y tratados en la ESE, respectivamente.  
**Indicador:** IND-DE-012, IND-DE-013
- Lograr un 90% de efectividad en la auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad de la atención en salud.  
**Indicador:** IND-DE-002

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### 4.5. CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA OBLIGATORIO DE GARANTÍA DE LA CALIDAD EN SALUD - SOGCS

Las acciones que desarrolle el SOGCS se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerequisite para alcanzar los mencionados resultados. Para efectos de evaluar y mejorar la Calidad de la Atención de Salud, el SOGCS deberá cumplir con las siguientes características, las cuales también se adoptan para el desarrollo del Sistema bajo la Norma Internacional ISO 9001:2015.

#### 1. Accesibilidad

Es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

#### 2. Oportunidad

Es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

#### 3. Seguridad

Es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencias científicamente probadas que propenden por minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

#### 4. Pertinencia

Es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren, con la mejor utilización de los recursos de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### 5. Continuidad

Es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades, basada en el conocimiento científico.

#### 4.6. PRINCIPIOS DE LA GESTIÓN DE LA CALIDAD SEGÚN NORMA ISO 9000

##### Principio 1: Enfoque al Cliente

Las empresas dependen de sus clientes, y por lo tanto deben comprender las necesidades actuales y futuras de los clientes, satisfacer todos los requisitos de los clientes y esforzarse en exceder a las expectativas de los empleados.

La organización debe tener claro que las necesidades de sus clientes no son estáticas, sino dinámica por lo que van cambiando a lo largo del tiempo, además de ser los clientes cada vez más exigentes y cada vez se encuentran más informados. La organización no sólo ha de esforzarse por conocer las necesidades y expectativas de sus clientes, sino que ha de ofrecerle diferentes soluciones mediante los productos y los servicios, y gestionarlas e intentar superar las expectativas día a día.

Este enfoque se aplica en el Hospital, a través de la identificación de necesidades y expectativas de los pacientes y sus familias a través de aplicación de encuesta de satisfacción en relación a los servicios de consulta externa (FOR-AU-010) y hospitalización (FOR-AU-010) y de los clientes a través de la aplicación de encuesta (FOR-AU-001), adicionalmente, se reciben a través de los mecanismos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSF), de forma física a través de ventanilla única y buzón TU VOZ ubicado en las instalaciones de la sede principal del Hospital, de forma telefónica a través de los números telefónicos 2890803 y 2890526 Ext. 138 atendidas por la Oficina de Atención al Usuario y de forma virtual a través de correo electrónico remitiendo el FORMATO BUZÓN EXTERNO FOR-AU-002 debidamente diligenciado a [ventanillaunica@hegranjalerida.org](mailto:ventanillaunica@hegranjalerida.org) o a través de la página web del Hospital diligenciando todos los campos del formulario habilitado. La información obtenida se tabula y analiza para tomar acciones y responder a las mismas.

##### Principio 2: Liderazgo

Los líderes establecen la unidad de propósito y orientación de la empresa. Deben crear y mantener un ambiente interno en el cual los empleados pueden llegar a involucrarse totalmente para conseguir los objetivos de la empresa.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

El liderazgo es una cadena que afecta a todos los directivos de una empresa, que tienen personal a su cargo. Si se rompe un eslabón de dicha cadena, se rompe el liderazgo de la empresa.

Este enfoque se aplica en el Hospital, a través del liderazgo y compromiso de la alta dirección con el Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, asegurando que se establezca la política y objetivos de calidad, asegurando los recursos necesarios para la implementación y mantenimiento del sistema, efectuando seguimiento a través del comité de calidad ahora comité de gestión y desempeño, y promoviendo la mejora continua.

### **Principio 3: Participación del Personal**

El personal es la esencia de la institución y su total compromiso posibilita que sus habilidades sean utilizadas para el beneficio de la misma; la motivación del personal es clave, así como la disposición de un plan de incentivos y reconocimientos. Sin estas dos acciones, difícilmente una institución puede conseguir el compromiso del personal.

Este enfoque se aplica en el Hospital, a través de la ejecución del programa de bienestar, el cual permite que la permanencia del colaborador en el lugar de trabajo tenga los elementos necesarios y generen tranquilidad y satisfacción; dicho programa lo compone dos áreas: Protección y Servicios Sociales, y Calidad de Vida Laboral. Además, con el fin de asegurar la participación del personal, se desarrollan actividades orientadas al reconocimiento de comportamientos y participación en el mejoramiento continuo de la calidad y el trabajo en equipo.

En cuanto al reconocimiento de Comportamientos, se reconoce la aplicación de los valores institucionales, resaltando aquellos funcionarios que los representa en el desarrollo de su labores; En cuanto al Reconocimiento Mejoramiento Continuo, se desarrollan actividades que contribuyan al mejoramiento continuo y permita la interiorización y desarrollo del Sistema de Gestión de Calidad; En cuanto al Reconocimiento del Trabajo en Equipo, participa todos los funcionarios de carrera administrativa, de libre nombramiento y remoción y trabajadores oficiales, para ello anualmente el Comité de Bienestar establece las líneas de acción.

### **Principio 4: Enfoque Basado en Procesos**

Un resultado deseado se consigue más eficientemente cuando las actividades y los recursos relacionados se gestionan como un proceso. El cambio reside en la concepción

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

de la empresa, ha dejado de ser una empresa por departamentos o áreas funcionales para ser una empresa por procesos para poder crear valor a los clientes.

Este enfoque se aplica en el Hospital, a través de una organización por procesos, actualmente cuenta con 14 procesos (2 Estratégicos, 6 Misionales, 5 De Apoyo y 1 De Evaluación), los cuales se interrelacionan para prestar los servicios de salud mental y se ilustra a través del mapa de procesos indicado en el numeral 3.7 del presente manual; en cada proceso se incorpora el ciclo PHVA como lo ilustra su respectiva caracterización, el cual le permite que se gestione adecuadamente.

### **Principio 5: Enfoque de Sistema para la Gestión**

Identificar, entender y gestionar los procesos interrelacionados como un sistema, contribuye a la eficiencia y eficacia de una empresa para conseguir sus objetivos. El fin último que se persigue es el logro de los objetivos, para ello es necesario que la institución detecte y gestione de forma correcta todos los procesos interrelacionados.

Este enfoque se aplica en el Hospital, a través de una organización sistémica donde los procesos se relacionan entre sí para el cumplimiento de los objetivos, para ello cada proceso y procedimiento de la institución se encuentran documentados y son accesible al personal. Se tiene clara la relación entre las dependencias y los procesos del sistema.

### **Principio 6: Mejora Continua**

La mejora continua del desempeño general de las empresas debe ser un objetivo permanente. La mejora continua de los procesos se consigue con el ciclo PHVA (Planificar, Hacer, Verificar y Actuar), para mejorar.

Este enfoque se aplica en el Hospital, a través del procedimiento “MEJORAMIENTO CONTINUO” PRC-GC-002, mediante el cual se desarrolla lo relacionado con: autoevaluación y elaboración plan de mejoramiento de estándares de acreditación; análisis de causas y formulación del plan de mejoramiento de no conformidades; ejecución, seguimiento y evaluación de planes de mejoramiento. Para lo anteriormente descrito se emplean los formatos “AUTOEVALUACIÓN Y PLAN DE MEJORAMIENTO ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN FOR-GC-009” y “PLAN DE MEJORAMIENTO NO CONFORMIDADES FOR-GC-022”. Además, se desarrollan estrategias para fomentar la cultura de mejoramiento continuo.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### **Principio 7: Enfoque Basado en Hechos para la Toma de Decisión**

Las decisiones se basan en el análisis de los datos y la información.

“Lo que no se define no se puede medir lo que no se mide no se puede mejorar y lo que no se mejora se degrada siempre.” William Thomson.

Este enfoque se aplica en el Hospital, a través de la adopción o toma de decisiones basadas en datos e información comprobable, la cual se obtiene de la medición y análisis de los indicadores de gestión o de las evidencias de los distintos, planes, programas y actividades que se desarrollan en el Hospital. En cuanto a los indicadores, son documentados a través de las fichas técnicas en el formato “FICHA TECNICA INDICADOR FOR-DE-009”, son medidos y reportados según exigencia normativa.

### **Principio 8: Relaciones Mutuamente Beneficiosas con el Proveedor**

Una empresa y sus proveedores son interdependientes, y una relación beneficiosa para aumentar la capacidad de ambos para crear valor.

Es necesario desarrollar alianza estratégicas con los proveedores para ser mucho más competitivos y mejorar la productividad y la rentabilidad. Durante las alianzas, gana tanto la empresa como los proveedores.

Este enfoque se aplica en el Hospital, a través de una adecuada relación con los proveedores, definiendo claramente desde la suscripción del contrato, las condiciones y características de servicio a proveer al Hospital, efectuando seguimiento al cumplimiento de las obligaciones y consignando su resultado en el formato “INFORME EJECUCIÓN CONTRATO (SUPERVISIÓN) FOR-CT-006”, además se realiza auditoría al servicio tercerizado o contratado con el fin de identificar la calidad del mismo y determinar si se cumple las condiciones y características exigidas. Por lo menos una vez en el año se le aplica al proveedor, una encuesta para conocer sus necesidades, expectativas, sugerencias u observaciones; es importante indicar que el personal de los servicios tercerizados participan en las capacitaciones y actividades de bienestar programadas por el Hospital, según su competencia.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*





HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### 4.7. MAPA DE PROCESOS

El Hospital con el fin de implementar, mantener y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Calidad, tiene definidos los procesos necesarios y la interacción de los mismos, como se ilustra en el mapa de procesos.



El Hospital Especializado Granja Integral E.S.E. cuenta con cuatro (4) tipos de maprosos y cada uno de ellos se le asignó un color que permita su identificación y sea de fácil recordación:

Estratégicos color naranja

Misionales color azul

De Apoyo color amarillo

De Evaluación color rojo

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

Los procesos **Direccionamiento Estratégico** y **Gestión de Calidad** imparten directrices y lineamientos de operación basada en la filosofía de servicio y plataforma estratégica en aras de lograr la satisfacción del usuario y su familia; los procesos misionales: **Admisión, Ambulatorios, Hospitalización, Rehabilitación, Apoyo Diagnóstico y Terapéutico y Atención al Usuario (SIAU)**, son los directamente relacionados con la prestación de los servicios de salud mental y sus actividades se desarrollan de acuerdo a las directrices, procedimientos, protocolos y guías; los procesos de apoyo: **Gestión del Talento Humano, Gestión de recursos Físicos, Gestión Financiera, Gestión TICS y Gestión Contractual**, respaldan la ejecución de los procesos misionales; y el proceso de evaluación denominado **Seguimiento y Control**, le corresponde verificar la correcta ejecución de los procesos, cumplimiento de la normatividad y fomento de la cultura de control.

El proceso de Atención al usuario-SIAU está presente al inicio y final de la cadena, ya que al inicio identifica las necesidades y expectativas del paciente y su familia y al final evalúa la satisfacción y realiza seguimiento para identificar nuevas necesidades y expectativas.

Las líneas punteadas que encierran todos los procesos, reflejan el trabajo en equipo con el que se labora en el Hospital hacia un objetivo común y principal, la satisfacción del paciente y su familia, enmarcada en la cultura de mejoramiento continuo.

### 4.7.1 MACROPROCESOS INSTITUCIONALES

#### ESTRATÉGICOS

Son aquellos que orientan, evalúan y hacen seguimiento a la gestión de la entidad, incluyen procesos relativos al establecimiento de políticas y estrategias, fijación de objetivos, provisión de comunicación y aseguramiento de la disponibilidad de recursos necesarios.

#### MISIONALES

Son aquellos que contribuyen directamente al cumplimiento de los objetivos y la razón de ser de la organización; su objetivo fundamental es entregar los productos o servicios que el cliente o usuario requiere para satisfacer sus necesidades.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### DE APOYO

Son aquellos que dan soporte para el buen funcionamiento y operación de los procesos estratégicos y misionales de la organización.

### DE EVALUACIÓN

Son aquellos encargados de verificar que las actividades establecidas en los procesos del Hospital cumplan las disposiciones legales, reglamentarias y procedimentales, con el fin de identificar desviaciones o debilidades y brindar recomendaciones que contribuyan al mejoramiento continuo y logro de los objetivos institucionales.

#### 4.7.2 PROCESOS INSTITUCIONALES

Tabla 1. Macroprocesos y Procesos del HEGI

MACROPROCESOS	PROCESOS
ESTRATÉGICOS	Direccionamiento Estratégico
	Gestión de la Calidad
MISIONALES	Atención al Usuario (SIAU)
	Admisión
	Ambulatorios
	Hospitalización
	Rehabilitación
	Apoyo Diagnóstico y Terapéutico
DE APOYO	Gestión del Talento Humano
	Gestión Financiera
	Gestión de Recursos Físicos
	Gestión TICS
	Gestión Contractual
DE EVALUACIÓN	Seguimiento y Control

Fuente: información extraída de los documentos de los procesos del HEGI.

### MACROPROCESOS ESTRATÉGICOS

#### Proceso de Direccionamiento Estratégico

Es el encargado de definir la plataforma estratégica, políticas y directrices orientadas al cumplimiento de los objetivos de la entidad, es decir, define las estratégicas y líneas de acción que indican el rumbo del Hospital hacia el cumplimiento de su plataforma estratégica, por tanto, lidera la formulación de los planes institucionales, programas y

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

proyectos así como el análisis de los indicadores y resultados de la gestión para la toma de decisión.

### Procesos de Gestión de la Calidad

El proceso de Gestión de calidad se encuentra enfocado principalmente a la implementación del sistema obligatorio de garantía de la calidad en salud con el desarrollo, implementación, evaluación y mejoramiento continuo de cada uno de los componentes del sistema: Sistema único de Habilitación, Sistema único de Acreditación, Sistema de información para la calidad, Auditoria para el mejoramiento continuo de la calidad en salud. Así como la implementación de la Norma Internacional ISO 9001:2015.

**Tabla 2.** Productos Procesos Estratégicos

PROCESOS ESTRATÉGICOS		
PROCESO	PRODUCTO – SERVICIO	CLIENTES
Direccionamiento Estratégico	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plataforma estratégica</li> <li>- Planes, programas y proyectos</li> <li>- Análisis de resultados</li> <li>- Políticas institucionales y de operación por procesos</li> <li>- Actos administrativos</li> <li>- Informes de Gestión</li> <li>- Actas de reunión</li> </ul>	<p><u>Cliente Interno</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos HEGI</li> <li>- Comités Internos</li> <li>- Junta Directiva</li> </ul> <p><u>Cliente Externo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paciente y Familia</li> <li>- Entidades Estatales</li> <li>- Organismos de control</li> <li>- EPS</li> <li>- IPS</li> <li>- Entidades Régimen Especial</li> </ul>
Gestión de Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Implementación Sistema de Gestión de Calidad</li> <li>- Modelo de gestión por procesos</li> <li>- Control de documentos</li> <li>- Planes de mejoramiento</li> <li>- Administración de Riesgos</li> <li>- Programa de auditoria PAMEC</li> <li>- Informes de auditorías de calidad</li> <li>- Autoevaluación de estándares de acreditación</li> <li>- Verificación cumplimiento requisitos de habilitación</li> <li>- Programa de Humanización</li> <li>- Programa de Seguridad del Paciente</li> </ul>	<p><u>Cliente Interno</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos HEGI</li> <li>- Comité de Calidad, Seguridad del Paciente, Ética y Humanización, Historia Clínica, COVI, COFITE.</li> </ul> <p><u>Cliente Externo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Paciente y Familia</li> <li>- Entidades Estatales</li> <li>- Organismos de control</li> <li>- y demás grupos de interés</li> </ul>

Fuente: información extraída de los documentos de los procesos del HEGI.

***“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”***



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### MACROPRODUCTOS PROCESOS MISIONALES

#### Proceso Atención al Usuario (SIAU)

Tiene como objetivo brindar orientación e información al paciente, familia y demás grupos de interés, sobre los servicios que brinda el Hospital y sobre el manejo del tratamiento; promover los derechos y deberes del usuario y su familia; gestionar el aseguramiento al Sistema General de Seguridad Social (SGSS) contribuyendo en el restablecimiento de derechos de los usuarios; Gestionar la incorporación de los usuarios a su entorno familiar y social; obtener información sobre necesidades y prioridades en la prestación del servicio; gestionar la PQRSF relacionadas con las prestación del servicio de salud; medir y promover la satisfacción de los usuarios.

#### Proceso Admisión

Su propósito consiste en verificar los derechos y el cumplimiento de los requisitos administrativos y clínicos para acceder a los servicios de salud que brinda el Hospital, emitir concepto de aceptación de remisiones, asignar citas, desarrollar tramite de autorización para la prestación de los servicios y gestionar ante la red pública o privada el acceso a los servicios de salud de otro nivel de complejidad que requieran los pacientes del HEGI

#### Proceso Ambulatorios

Es el encargado de brindar la atención en salud mental sin requerir que el paciente sea internado o permanezca en observación dentro de la institución, se refiere al servicio de consulta externa por primera vez o de control en la modalidad de Psiquiatría y consulta prioritaria.

#### Proceso Hospitalización

Es el encargado de brindar la atención médica en salud mental que requiere la internación y permanente observación del paciente dentro de su estadía en el Hospital, según su modelo de atención que consta de tres fases de evolución del paciente: fase aguda, intermedia y de estabilización, desarrollado a través de un equipo interdisciplinario conformado por; psiquiatras, psicólogos, médico general y personal de enfermería. La hospitalización se encuentra dividida en tres servicios: unidad de agudos, unidad de hombres, unidad de mujeres.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### Proceso Rehabilitación

Hace parte de la atención integral a pacientes con enfermedades mentales persistentes y farmacodependiente, según el modelo de atención del Hospital se manejan tres fases de evolución del paciente: adaptación, capacitación y productividad, y reintegración a la comunidad.

### Proceso Apoyo Diagnóstico y Terapéutico

Es el encargado de complementar los diagnósticos médicos en salud mental, a través de Electrodiagnóstico, Laboratorio Clínico y aplicación de pruebas psicológicas tanto en servicios ambulatorios como de hospitalización; así como el apoyo terapéutico en áreas de psicología, terapia ocupacional, terapia física, Psicoterapias, asesoría y servicio farmacéutico, nutrición, entre otros.

**Tabla 3.** Productos Procesos Misionales

PROCESOS MISIONALES		
PROCESO	PRODUCTO- SERVICIO (SALIDA)	CLIENTES
Atención al Usuario	<ul style="list-style-type: none"><li>- Socialización de derechos y deberes</li><li>- Información al usuario</li><li>- Educación a los pacientes y su familia</li><li>- Atención por Trabajo Social</li><li>- Aplicación encuesta psicosocial</li><li>- Identificación de necesidades y expectativas de grupos de interés</li><li>- Gestión de PQRSF</li><li>- Seguimiento a Egresos</li><li>- Medición y análisis de satisfacción en los servicios</li></ul>	<u>Cliente Interno</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Procesos HEGI</li><li>- Comité de Calidad</li></ul> <u>Cliente Externo</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Paciente y Familia</li><li>- Grupos de interés</li></ul>
Admisiones	<ul style="list-style-type: none"><li>- Atención de remisiones y contraremisiones</li><li>- Asignación de citas</li><li>- Autorizaciones para la prestación del servicio</li></ul>	<u>Cliente Interno</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Procesos HEGI</li><li>- Comité de Calidad</li></ul> <u>Cliente externo</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Paciente y familia</li><li>- Aseguradoras</li><li>- Grupos de interés</li></ul>
Ambulatorios	<ul style="list-style-type: none"><li>- Consulta externa</li><li>- Consulta prioritaria</li><li>- Actividades de salud mental pública</li><li>- Traslado asistencial básico</li></ul>	<u>Cliente Interno</u> <ul style="list-style-type: none"><li>- Procesos HEGI</li><li>- Comité de Calidad</li></ul>

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

**MANUAL  
DE CALIDAD**

**SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD**

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

		<u>Cliente Externo</u> - Paciente y familia - Aseguradoras - y demás Grupos de Interés
Hospitalización	- Atención hospitalaria en salud mental	<u>Cliente Interno</u> - Procesos HEGI - Comité de Calidad y Comités Internos Misionales  <u>Cliente externo</u> - Paciente y familia - Aseguradoras - Grupos de Interés
Rehabilitación	- Atención en rehabilitación unidad de Atención Integral de Conductas Adictivas-UAICA y unidad de enfermedades mentales persistentes.	<u>Cliente Interno</u> - Procesos HEGI - Comité de Calidad y Comités Internos Misionales  <u>Cliente externo</u> - Paciente - Aseguradoras - Ministerio de Salud y Protección Social - Secretaría de Salud Departamental - Rama Judicial
Apoyo Diagnóstico y Terapéutico	- Electrodiagnóstico - Exámenes de Laboratorio Clínico - Atención por Psicología - Asesoría farmacéutica - Dispensación de Medicamentos	<u>Cliente Interno</u> - Procesos HEGI - Comité de Calidad y Comités Internos Misionales  <u>Cliente externo</u> - Paciente y familia - Aseguradoras - Grupos de Interés

Fuente: información extraída de los documentos de los procesos del HEGI.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### MACROPROCESOS DE APOYO

#### Proceso Gestión del Talento Humano

Es el encargado de desarrollar políticas y procedimientos de administración del talento humano, que le permita al Hospital contar con personal idóneo, comprometido y motivado, bajo una cultura institucional orientada a la prestación de servicios en forma segura, humanizada y con calidad para el logro de la satisfacción de los usuarios.

#### Proceso Gestión Financiera

Tiene como propósito planear, coordinar y ejecutar el presupuesto del Hospital, para optimizar los ingresos, racionalizar los gastos y cumplir con las obligaciones financieras adquiridas, haciendo parte de este proceso, los procedimientos de facturación, gestión de la cartera, contabilidad, tesorería y auditoría de cuentas médicas.

#### Proceso Gestión de Recursos Físicos

Es el encargado de la administración de los Bienes, Propiedad, Planta y Equipo, (alta, bajas, inventarios), suministro de insumos, ejecución del plan de mantenimiento y apoyo logístico en lo que respecta a la administración de vehículos y supervisión de los servicios tercerizados de alimentación, aseo, lavandería y vigilancia.

#### Proceso Gestión TICS

Es el encargado de identificar la información interna y externa, administrar la información que se origina y procesa al interior del Hospital, manejar la gestión documental, administrar el mecanismo sistematizado para la captura, procesamiento, administración y distribución de la información, brindar soporte técnico para el correcto funcionamiento de los hardware y software que posee la institución, liderar la ejecución de la política y plan de comunicaciones con el propósito de lograr un adecuado flujo de información entre áreas y con los grupos de interés.

#### Proceso Gestión Contractual

Es el encargado de desarrollar los procesos contractuales en sus diferentes etapas (precontractual, contractual y poscontractual), acorde a los lineamientos establecidos en el Estatuto de Contratación adoptado por la Junta Directiva del Hospital, con el fin de adquirir bienes y servicios, priorizados y programados en el Plan Anual de Adquisiciones, así como la gestión interinstitucional orientada a la venta de servicios de salud mental.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*





HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

Tabla 4. Productos Procesos de Apoyo

PROCESOS DE APOYO		
PROCESO	PRODUCTO (SALIDA)	CLIENTES
Gestión del Talento Humano	<ul style="list-style-type: none"><li>- Planificación del recurso humano</li><li>- Selección y vinculación de personal</li><li>- Aplicación Programa de Inducción y reinducción.</li><li>- Definición y ejecución del Plan anual de capacitación, Programa de bienestar social y plan de incentivos</li><li>- Medición del clima organizacional</li><li>- Evaluación del Desempeño</li><li>- Certificaciones laborales</li><li>- Custodia de hojas de vida</li><li>- Nómina</li><li>- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo</li></ul>	<p>Cliente Interno</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Procesos HEGI</li><li>- Comité de Bienestar Social, Convivencia Laboral, Seguridad y Salud en el Trabajo.</li><li>- Comisión de Personal</li><li>- Colaboradores</li><li>- Junta Directiva</li></ul> <p>Cliente Externo</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Organismos de control</li><li>- Entidades Estatales</li></ul>
Gestión Financiera	<ul style="list-style-type: none"><li>- Presupuesto de ingresos y gastos</li><li>-Ejecución Presupuestal</li><li>- Expedición de Certificados de Disponibilidad Presupuestal (CDP) y Registro Presupuestales (RP).</li><li>- Órdenes y comprobantes de pago</li><li>- Conciliaciones de Cartera</li><li>- Estados Financieros</li><li>- Facturación de Servicios</li><li>- Auditoría de Cuentas Médicas</li><li>- Conciliaciones Bancarias</li></ul>	<p><u>Cliente Interno</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Procesos HEGI</li><li>- Comité de Sostenibilidad, Conciliaciones y de Adquisiciones.</li><li>- Junta Directiva</li></ul> <p><u>Cliente Externo</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Organismos de Control</li><li>- Entidades Estatales</li></ul>
Gestión de Recursos Físicos	<ul style="list-style-type: none"><li>- Suministro de Insumos y Elementos</li><li>- Ingresos y salidas de bienes</li><li>- Control de inventarios</li><li>- Plan de Mantenimiento</li><li>- Apoyo Logístico</li><li>- Mantenimiento y calibración de tecnología biomédica</li></ul>	<p><u>Cliente Interno</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Procesos HEGI</li><li>- Comité de Inventarios</li><li>- Junta Directiva</li></ul> <p><u>Cliente Externo</u></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Organismos de Control</li><li>- Entidades Estatales</li></ul>

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

Gestión TICS	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestión Documental</li> <li>- Comunicación Interna y Externa</li> <li>- Administración Sistemas de Información</li> <li>- Soporte Técnico</li> </ul>	<p><u>Cliente Interno</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos HEGI</li> <li>- Comité de Archivo</li> <li>- Junta Directiva</li> </ul> <p><u>Cliente Externo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organismos de Control</li> <li>- Entidades Estatales</li> </ul>
Gestión Contractual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan de Anual de Adquisiciones</li> <li>- Procesos Contractuales (Precontractual, Contractual y Poscontractual)</li> </ul>	<p><u>Cliente Interno</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos HEGI</li> <li>- Comité de Adquisiciones</li> <li>- Junta Directiva</li> </ul> <p><u>Cliente Externo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organismos de Control</li> <li>- Entidades Estatales</li> </ul>

Fuente: información extraída de los documentos de los procesos del HEGI.

## MACROPROCESOS DE EVALUACIÓN

### Proceso Seguimiento y Control

Tiene como propósito evaluar en forma independiente y objetiva los Sistemas de Gestión, la ejecución de los procesos del Hospital, la administración de los riesgos y el cumplimiento de los planes, programas y proyectos, promoviendo la cultura de control y mejora continua hacia el cumplimiento de la misión y objetivos institucionales.

**Tabla 5.** Productos Procesos de Evaluación

MACROPROCESO CONTROL Y EVALUACIÓN		
PROCESO	PRODUCTO – SERVICIO	CLIENTES
Seguimiento y Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Evaluación e informes del Sistema de Control Interno</li> <li>- Plan e Informes de Auditorías Internas</li> <li>- Evaluación Administración del Riesgo</li> <li>- Seguimiento Planes, Programas y Proyectos</li> <li>- Asesoría y Acompañamiento</li> <li>- Fomento de la Cultura de Control</li> <li>- Informes Internos y Externos</li> <li>- Seguimiento revisoría fiscal</li> </ul>	<p><u>Cliente Interno</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Procesos HEGI</li> <li>- Comité de Calidad e Institucional de Coordinación de Control Interno</li> <li>- Junta Directiva</li> </ul> <p><u>Cliente Externo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organismos de Control</li> <li>- Entidades Estatales</li> </ul>

Fuente: información extraída de los documentos de los procesos del HEGI.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

### 4.8. PARTES INTERESADAS

Una parte interesada es una persona u organización que puede afectar, verse afectada o percibirse como afectada por una decisión o actividad que sea relevante para el Sistema de Gestión de Calidad.

El Hospital determina las partes interesadas en el Sistema de Gestión de Calidad, a través de un análisis de los factores internos y externos de la institución, el cual corresponde una identificación dentro del contexto de la misma, que se realiza con el análisis DOFA que se efectúa para la determinación o ajuste de la planeación estratégica.

Las partes interesadas del Hospital Especializado Granja Integral E.S.E de Lérída, se contemplan en dos (2) grupos

#### Partes Interesadas Internas

- ✓ Junta Directiva
- ✓ Asociación de Usuarios
- ✓ Empleados: Planta, Contratistas

#### Partes Interesadas Externas

- ✓ Clientes: EPS, Particulares
- ✓ Usuario: Paciente y Familia.
- ✓ Proveedores: productos y servicios
- ✓ Entidades y organizaciones gubernamentales: Ministerio de Salud, Supersalud, Gobernación, Alcaldías, Órganos de control (Contraloría Departamental, Contaduría General de la Nación, Procuraduría General de la Nación, Fiscalía, etc.), entidades reguladoras (ICBF, Comisarias de Familia, Personerías Municipales, etc.) y demás entidades territoriales.
- ✓ Competencia: Clínicas, Hospitales y Fundaciones en servicios de salud mental y conductas adictivas.
- ✓ Agremiaciones y Asociaciones: Asociación Colombiana de Hospitales y Clínicas (ACHC), Centro de Gestión Hospitalaria (CGH), Asociación Colombiana de empresas sociales del estado y Hospitales públicos (ACESI), Asociación de Empresas Sociales del Estado del Tolima (AESETOL),
- ✓ Academia: Universidades, Colegios.
- ✓ Otras partes interesadas: Juntas de Acción General y comunidad en general.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

Para la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas, el Hospital aplica una encuesta según formato “ENCUESTA DE SATISFACCION E IDENTIFICACIÓN DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS FOR-AU-001”, en cuanto a los proveedores se aplica por lo menos una vez al año; los resultados se consolidan en el formato “MATRIZ DE SATISFACCIÓN A IDENTIFICACION DE NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS FOR-AU-015”.

De manera específica se identifican las necesidades y expectativas de los usuarios (pacientes y familia de servicio de consulta externa y hospitalización), aplicando encuesta según formatos ENCUESTAS SATISFACCION E IDENTIFICACIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS USUARIO CONSULTA EXTERNA FOR-AU-010 y ENCUESTAS SATISFACCION E IDENTIFICACIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS USUARIO HOSPITALIZACIÓN FOR-AU-011; los resultados se consolidan en los formatos MATRIZ SATISFACCION E IDENTIFICACIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS USUARIO CE FOR-AU-012 y MATRIZ SATISFACCION E IDENTIFICACIÓN NECESIDADES Y EXPECTATIVAS USUARIO HT FOR-AU-013.

El análisis de las necesidades se realiza anualmente en la revisión por la alta dirección, dejando constancia en la correspondiente acta.

#### 4.9. PENSAMIENTO BASADO EN RIESGOS

Con el fin de lograr un Sistema de Gestión de Calidad eficaz, el Hospital Especializado Granja Integral E.S.E de Lérída, cuenta con un modelo de administración del riesgo que integra la totalidad de los procesos institucionales: Estratégicos, Misionales, de Apoyo y de Evaluación, identificados en su mapa de procesos, el cual se enmarca bajo una política de gestión definida por la alta dirección con la participación de todos los colaboradores del Hospital, que permite la implementación de la metodología descrita y adoptada mediante el MANUAL PARA LA ADMINISTRACIÓN DE RIESGOS Código MAN-GC-002, en él se hace referencia a la administración de los riesgos de posible acto de corrupción, los riesgos de gestión, los relacionados con la seguridad del paciente y Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST).

El Hospital planifica e implementa acciones para abordar los riesgos y la oportunidades; los responsables de los procesos son los encargados de realizar las acciones asociadas a los controles establecidos para cada uno de los riesgos identificados para su proceso y tanto la Oficina de Control Interno como la Oficina de Calidad son los encargados de

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

realizar el seguimiento a los riesgos que a nivel institucional han sido consolidados y a los riesgos por procesos.

### 4.10. EVALUACIÓN DE PROVEEDORES

El control y seguimiento del desempeño de los proveedores externos, se realiza a través de la aplicación de encuestas a través de la cual se efectúa una evaluación objetiva y el resultado se debe socializar con el evaluado con el fin de identificar oportunidades de mejora. Para el caso de proveedores de productos o servicio del Hospital, excepto los de prestación de servicios personales, se aplica el formato “EVALUACIÓN PROVEEDORES PRODUCTO O SERVICIO FOR-CT-012” y para el caso de proveedores de prestación de servicios personales se aplica el formato “EVALUACIÓN PROVEEDORES DE SERVICIO PERSONALES FOR-CT-013”.

El resultado de la evaluación de cada proveedor, se tendrá en cuenta para la culminación del contrato y futura suscripción de nuevos; el resultado consolidado de las calificaciones, se analiza anual en la Revisión por la alta Dirección, dejando constancia en la respectiva acta.

Además, de la aplicación de las encuestas en mención, también se realiza control y desempeño de los proveedores externos, a través de auditorías a servicios tercerizados que se incluyen en el programa anual de auditorías donde se verifica la calidad del servicio según requisitos normativos y exigencias contractuales. Asimismo, se realiza seguimiento del desempeño a través de la supervisión del contrato que se refleja a través de los informes de ejecución de contratos.

### 4.11. CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES

El Hospital con el fin de asegurarse que las salidas no conformes se identifiquen y controlen, cuenta con un procedimiento documentado “CONTROL DE SALIDAS NO CONFORMES PRC-GC-005” en el cual se describe el proceder para la ejecución de acciones que prevengan su uso o entrega no intencionada, para ello se lleva registro en el formato “SALIDAS NO CONFORMES FOR-GC-034”, cuya información es consolidada por la Oficina de Calidad.

### 4.12. REVISIÓN POR LA ALTA DIRECCIÓN

La alta dirección del Hospital, revisa anualmente el sistema de gestión de calidad de la institución, a través de una reunión de Comité de Gestión y Desempeño, que se programa

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

posterior al cierre de la vigencia, para ello se debe contar con unas entradas que son analizadas y que generan unas salidas como decisiones y acciones frente a oportunidades de mejora, cambios en el SGC y necesidades de recursos.

Las entradas que se deben tener disponibles y se debe revisar son:

- a) Estado de las acciones de las revisiones por la dirección previas.
- b) Cambios en las cuestiones externas e internas pertinentes al SGC.
- c) Información sobre el desempeño y eficacia del SGC, en relación a:
  - Satisfacción del cliente y retroalimentación de partes interesadas.
  - Grado de logro de los objetivos de la calidad.
  - Desempeño de los procesos y conformidad de los productos y servicios
  - No conformidades y acciones correctivas.
  - Resultados de seguimiento y medición.
  - Resultado de las auditorias.
  - Desempeño de los proveedores externos.
- d) Adecuación de los recursos.
- e) Eficacia de las acciones tomadas para abordar los riesgos y oportunidades.
- f) Oportunidades de mejora.

### 4.13. DEFINICIONES

**CALIDAD:** Grado en el que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos.

**ESTÁNDARES DE ACREDITACIÓN:** Requisitos superiores para fomentar el mejoramiento continuo de la calidad.

**E.S.E.:** Empresa Social del Estado.

**HEGI:** Hospital Especializado Granja Integral E.S.E.

**MEJORA CONTINUA:** Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad para cumplir los requisitos y optimizar el desempeño.

**NO CONFORMIDAD:** Incumplimiento de un requisito.

**PAMEC:** Programa de Auditoria para el Mejoramiento de la Calidad.

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*



HOSPITAL ESPECIALIZADO GRANJA  
INTEGRAL E.S.E. LÉRIDA – TOLIMA  
Nit 800.116.719-8

## MANUAL DE CALIDAD

SISTEMA GESTIÓN DE LA CALIDAD

Código: MAN-GC-001

Versión: 03

Fecha de Aprobación: 04/03/2020

**PROCEDIMIENTO:** Forma especificada para llevar a cabo una actividad o un proceso.

**PROCESO:** Conjunto de actividades mutuamente relacionadas o que interactúan para generar valor y las cuales transforman elementos de entrada en resultados.

**Registro:** Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades ejecutadas.

**SGC:** Sistema de Gestión de Calidad

**SOGCS:** Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud. Normatividad Colombiana Vigente para Habilitación, implementación de MECI, PAMEC y autoevaluación en altos estándares de calidad.

**PQRSF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones.

APROBACIÓN	NOMBRE	CARGO	FECHA
ELABORO	Angela María Navas Silva	Profesional de Apoyo Oficina de Planeación y Calidad	17/06/2019
REVISO Y VALIDO	Claudia Amparo Medina Salazar	Gerente	20/06/2019
APROBO	Alexandra Bello Bandera	Jefe Oficina de Planeación y Calidad	20/06/2019

CONTROL DE CAMBIOS		
FECHA	CAMBIO	VERSIÓN
19/12/2008	Documentación del Manual	01
20/06/2019	Actualización del documento de acuerdo al mapa de procesos	02

*“Trabajamos por una atención segura, humanizada y con calidad”*