

Código:	PE01 PO 21	POLÍTICA DE ATENCIÓN CENTRADA EN LOS USUARIOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	10/10/2019		
Página:	1 de 3		

1. Descripción de la política. Describe el compromiso que la institución está dispuesta a cumplir, cuál es la posición de la administración o qué es lo que se desea regular. Debe responder al Qué, Cómo, Para qué.	La ESE Metrosalud asume el compromiso de prestar servicios de salud eficientes, eficaces, accesibles, seguros, humanizados y con calidad, a la población usuaria y a sus familias de acuerdo a la integración de su Modelo de Prestación de Servicios con enfoque en Atención Primaria en Salud, mediante la identificación de las necesidades y expectativas de la comunidad, la optimización de su capacidad de oferta y la modelación permanente de la red, conforme a los cambios normativos y al perfil epidemiológico, con el objetivo de contribuir al mejoramiento de las condiciones de vida de la población, mediante acciones intra y extramurales. Así mismo, y en la medida de sus posibilidades, brindará un trato preferencial a las personas en condición de discapacidad, mujeres embarazadas, adultos mayores y niños, especialmente de la población pobre y vulnerable, garantizando así un trato respetuoso, equitativo y digno según su condición.
2. Marco normativo. Directriz gerencial o normatividad que soporta la política.	DECRETO 1011 de 2006 Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en Salud Resolución 226 de 2015 Resolución 3678 de 2014 Resolución 2003 de 2014 Ministerio de Salud y Protección Social Resolución 4445 de 1996 Ministerio de Salud y Protección Social Constitución Política de 1991: ARTICULO 2: El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellos se cometan". ARTICULO 46: El estado la sociedad y la familia concurrirán para la protección y la asistencia de las personas de la tercera edad. Ley 100 de 1993 Ley 1091 de 2006 "ARTICULO 13. ATENCIÓN ESPECIAL A INFANTES, MUJERES GESTANTES, PERSONAS EN SITUACIÓN DE DISCAPACIDAD, ADULTOS MAYORES Y VETERANOS DE LA FUERZA PÚBLICA. Ley 1122 de 2007

Código:	PE01 PO 21	POLÍTICA DE ATENCIÓN CENTRADA EN LOS USUARIOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	10/10/2019		
Página:	2 de 3		

	LEY 1171 DE 2007 Ley 1251 de 2008 ARTÍCULO 1°. OBJETO DE LA LEY. La presente ley tiene por objeto conceder a las personas mayores de 62 años beneficios para garantizar sus derechos a la educación, a la recreación, a la salud y propiciar un mejoramiento en sus condiciones generales de vida. ARTÍCULO 2°. BENEFICIARIOS. Ley 1438 de 2011. Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores. Ley 1751 de 2015 (Ley Estatutaria de Salud) que consagra muchos derechos relacionados con una atención centrada en los usuarios. Ley 1757 del mismo año (Ley estatutaria de la promoción y protección del derecho a la participación democrática). Resolución 1378 de 2015 del MINSALUD RESOLUCION NUMERO 4028 DE 1996 (Noviembre 1) Por la cual se conforma el Grupo de Atención al Usuario y se establece el Sistema de Quejas y Reclamos del Ministerio de Salud. Resolución 2082 de 2014 - MSyPS (Ejes de Acreditación), Resolución 429 de 2016 - MSyPS (Política de Atención Integral en Salud), Resolución 2063 de 2017 - MSyPS (Adopción de la Política de Participación Social en Salud), Resoluciones 3280 de 2018 y 276 de 2019 MSyPS (RIAS), Resolución 5095 de 2018 - MSyPS (Manual de Acreditación).
3. Campo de aplicación. Describe a qué procesos, planes, programas, proyectos o acciones aplica la implementación de la política.	enumerando los procesos, planes, programas y proyectos a los cuales aplica esta política. (Desde el punto de vista de los procesos, aplicaría a todos los procesos organizacionales). Esta política apunta directamente a satisfacer las necesidades de atención en salud de toda la población de la Ciudad de Medellín, mediante programas de Promoción de estilos de vida saludable, Prevención de enfermedades, atención de las contingencias de salud, curación, rehabilitación y paliación de las patologías propias de todos y cada uno de los ciclos de vida, de toda la ciudadanía, pero principalmente de la población pobre y vulnerable.
4. Estrategias. Define las estrategias a utilizar para el logro de la política	Metrosalud desarrollará el modelo de atención primaria en salud bajo el diseño de una acción intersectorial permanente, apoyado en una amplia red de servicios integrales que abarque los diferentes niveles de complejidad que le competen, y además establecerá relacionamiento directo con

Código:	PE01 PO 21	POLÍTICA DE ATENCIÓN CENTRADA EN LOS USUARIOS	
Versión:	01		
Vigente a partir de:	10/10/2019		
Página:	3 de 3		

	niveles superiores para potenciar la eficiencia del Sistema General de Seguridad Social bajo los principios de complementariedad y subsidiariedad.
5. Implementación y evaluación. Define los medios de despliegue, seguimiento y evaluación mediante indicadores, para la implementación y efectividad de la política.	• Despliegue. Todas las acciones institucionales estarán encaminadas al desarrollo de la atención integral del ciudadano bajo los principios de eficiencia, equidad, transparencia, celeridad y competencia institucional. • Seguimiento y evaluación (indicadores). Se realizará seguimiento mensual a las acciones de producción de servicios y atención a los usuarios internos y externos, bajo indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad, ordenados por la ley y los compromisos contractuales, además de las PQRS establecidas, con acciones de mejora y tiempos definidos.

Preparado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Francisco Javier López Bernal	Francisco Javier López Bernal	Leopoldo Abdiel Giraldo Velásquez
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Subgerente red de servicios	Subgerente red de servicios	Gerente ESE Metrosalud
Fecha:	Fecha:	Fecha:
02/10/2019	08/10/2019	10/10/2019

CONTROL DE ACTUALIZACIÓN				
VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RAZÓN DEL CAMBIO O AJUSTE	RESPONSABLE DEL CAMBIO O AJUSTE
01	10/10/2019	Se crea la política de atención centrada en el usuario	Para responder a requerimientos normativos y al marco de la plataforma estratégica institucional	Subgerente red de servicios