

## 2. GESTIÓN DE PROCESOS

Lo que busca es **garantizar la calidad en lo que hacemos día a día** lo cual se refleja en nuestros procesos, por eso tenemos un mapa:



- Procesos estratégicos
- Procesos misionales
- Procesos de apoyo
- Procesos de evaluación y control
- Atención en salud

- Atención en Servicios Ambulatorios
- Atención en Hospitalización
- Atención en Laboratorio Clínico y Patología
- Atención en Banco de Sangre y Servicio Transfusional
- Atención en Urgencias (adultos y pediatría)
- Atención en Clínicas Quirúrgicas
- Atención en Apoyos Diagnósticos
- Gestión Farmacéutica
- Atención en Urgencias de Ginecología y Obstetricia

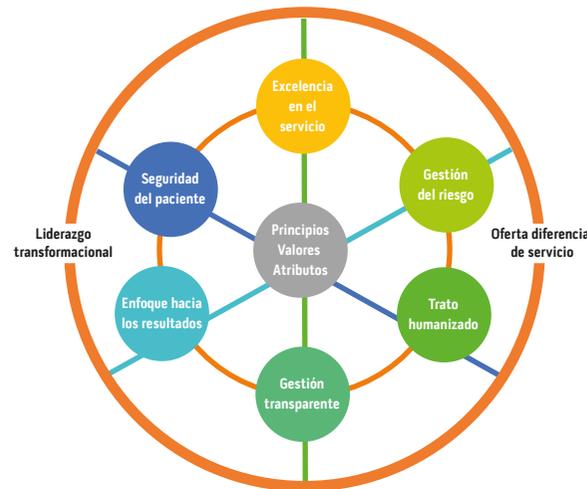
## Política de seguridad

El HGM dispone de todos sus recursos para **IDENTIFICAR, PREVENIR Y REDUCIR** los riesgos, como **MINIMIZAR** el daño que pueda resultar del proceso de atención, igualmente a brindar un entorno seguro.

El análisis de los eventos adversos se hace mediante la **ESPINA DE PESCADO**.

## 3. GESTIÓN DE LA CULTURA

Esta dimensión se llama **GESTIÓN DE LA CULTURA**, que busca **alinear los intereses individuales a los colectivos, que todos estemos articulados a la cultura organizacional del HGM**. Para ello participamos en capacitaciones, actividades de bienestar y participamos en estímulos e incentivos.



Mapa de la Cultura

# Sistema de Gestión Integral de Calidad



### Enfoque en seguridad del paciente



# 1. GESTIÓN ESTRATÉGICA

## Misión

Somos un hospital público que presta servicios de salud de forma **INTEGRAL, SEGURA Y HUMANA**, comprometido con el desarrollo del **talento humano en salud y la investigación**.

## Visión

Para el 2027 seremos un **hospital público universitario, líder por su modelo de atención innovador** y por ser **generador de experiencias positivas** en sus usuarios, sus colaboradores y su entorno.

## Propuesta de valor

**Ser una institución pública integral de salud, centrada en el paciente y su familia**, referente en calidad y seguridad del paciente, competitiva, líder en modelos de atención y gestora de conocimiento e innovación.

## Mega

Para el 2027 el Hospital General de Medellín **duplicará su aporte a la sociedad en la atención satisfactoria de pacientes complejos**.

## Valores

Son **calidades necesarias** en las personas para el cumplimiento de los principios y el logro de los objetivos organizacionales: **Honestidad - Respeto - Compromiso - Diligencia - Justicia - Seguridad**.

## Principios

Son **directrices fundamentales** que orientan el pensamiento y rigen la conducta de todos los integrantes de una organización: **Transparencia - Responsabilidad Social - Equidad - Calidad - Eficiencia**.

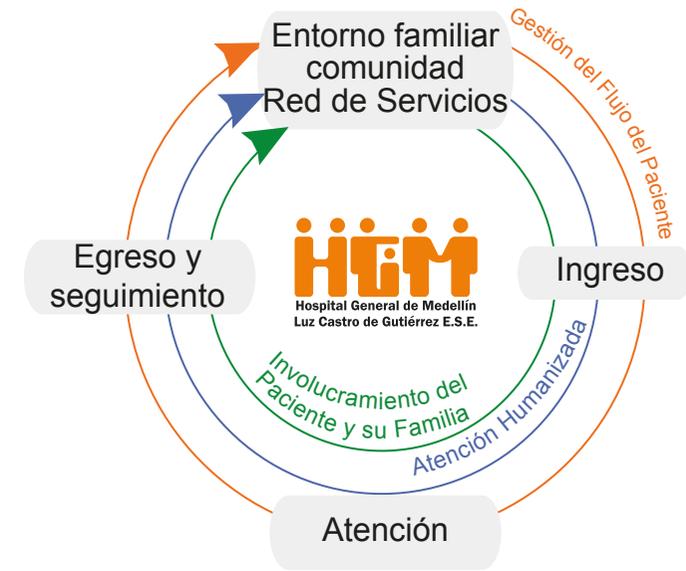
## Planes

**Plan Estratégico Largo Plazo (2016-2027)** 12 años.

**Plan de Desarrollo Mediano Plazo (2020—2023)** 4 años.

**Plan de Acción Corto Plazo-Anual**

### Ejes de la Acreditación



## Modelo de Atención

El Hospital presta servicios de salud integrales basados en el **flujo del paciente y enfocados en la atención segura, mediante la gestión del riesgo y centrada en el usuario y su familia**.

## Política de calidad

- Atención centrada en el usuario
- Riesgos de los procesos
- Docencia Servicios
- Gestión Ambiental
- Salud Ocupacional
- Investigación