

**20
25**



Cartilla para
**Aliados
Estratégicos**

Presentación

La E.S.E. Hospital Manuel Uribe Ángel, consciente de la importancia de las empresas con quienes se tercerizan algunos de los servicios complementarios en la Institución, diseñó la siguiente cartilla con la cual se comparten los lineamientos más relevantes de nuestra plataforma estratégica y nuestro Sistema Integral de Garantía de la Calidad.

Usted es un aliado estratégico para el Hospital Manuel Uribe Ángel, lo invitamos a conocer más nuestra Institución, y desde su desempeño, pueda contribuir al logro de los objetivos y metas institucionales.



Información General de la Institución

Nuestra Gerente



Junta Directiva del Hospital, ratificó a la Doctora Martha Lucía Vélez Arango como Gerente para el cuatrienio 2024 – 2028



2025

Sedes

Sede Hospital Manuel Uribe Ángel - HMUA

Tiene habilitados servicios quirúrgicos, de internación, de atención inmediata y atención ambulatoria de mediana y alta complejidad:

Dirección: Diagonal 31 # 36a Sur 80 - Envigado, Antioquia.

Teléfono: (604) 4489400.

Horario de atención: 24 horas.

Sede Santa Gertrudis

Tiene habilitados servicios ambulatorios de baja y mediana complejidad

Dirección: Diagonal 33 # 35c Sur - 31 - Barrio Los Naranjos

Teléfono: (604) 4489400.

Horario de atención: lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.

Unidad Básica de Atención Las Palmas

Tiene habilitados servicios ambulatorios de baja complejidad

Dirección: Kilómetro 16 vía Las Palmas - Envigado

Teléfono: (604) 4489400.

Horario de atención: lunes a jueves de 7:00 a.m. a 5:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 4:00 p.m.



Sede Principal HMUA



Sede Santa Gertrudis



Sede Las Palmas

2025

Planeación Estratégica 2024 – 2028



PERSPECTIVAS	LÍNEAS ESTRATÉGICAS	OBJETIVOS	PROGRAMAS	PROYECTOS
APRENDIZAJE	Aprendizaje, transferencia del conocimiento, bienestar y cultura organizacional	1. Impulsar la excelencia y la innovación a través de la alineación de los componentes que integran la gestión del Talento Humano con los objetivos institucionales y los lineamientos de la cultura organizacional, mediante acciones de mejoramiento continuo en el desarrollo, el reconocimiento, el bienestar y la motivación de los servidores	Programa 1: Trascendemos a la excelencia a través de un talento humano satisfecho, competente y orientado a la innovación	Proyecto 1: Gestión estratégica del TH Proyecto 2 Gestión de servicios para la integralidad de la atención
CLIENTES	Atención con Calidad Centrada en Usuario y Familia	2. Consolidar a la E.S.E como una institución competitiva fundamentada en principios y valores, que ofrece servicios integrales de salud con énfasis en la excelencia, humanizados, seguros y con resultados clínicos óptimos que impacten positivamente en la satisfacción y fidelización de nuestros pacientes, familia y EAPB.	Programa 2: Nos comprometemos como Institución al servicio de los pacientes y ciudadanos	Proyecto 3 Gestión de servicios orientados al ciudadano Proyecto 4 Impulsamos la excelencia en salud
FINANCIERO	Gobernabilidad, Sostenibilidad y creación de valor	3. Orientar a la organización como empresa socialmente responsable, hacia una gestión eficaz y eficiente, que genere valor en todas sus partes interesadas, manteniendo la sostenible y rentabilidad financiera, mediante estrategias que conlleven a la optimización de los recursos, la conquista de nuevos mercados y el mejoramiento continuo de la operación institucional.	Programa 3: Desde la gobernanza aportamos a una gestión pública eficiente y eficaz, orientada a la sostenibilidad financiera, la creación de valor y la conquista de nuevos mercados	Proyecto 5 Gobernabilidad y Gestión Administrativa y de recursos Financieros
PROCESOS INTERNOS	HMUA competitivo con ambientes seguros, innovación tecnológica e información oportuna y confiable	4. Gestionar los recursos físicos, tecnológicos y medio ambientales necesarios, para lograr ambientes seguros favorables a la prestación de servicios de salud con excelencia, consolidando a la E.S.E como institución competitiva y socialmente responsable	Programa 4: Integramos la gestión Estratégica de los sistemas de información	Proyecto 6 Gestión Estratégica de la Tecnología de la Información y la comunicación Proyecto 7 Gestión Documental
			Programa 5 Gestión Estratégica de la Tecnología y la infraestructura hospitalaria	Proyecto 8 Gestión de la tecnología biomédica e industrial Proyecto 9 Gestión y fortalecimiento del Ambiente Físico Hospitalario
			Programa 6: Cuidando nuestro mundo	Proyecto 10 Promovemos la sostenibilidad medio ambiental
			Programa 7. Bienes y servicios para un ambiente hospitalario seguro	Proyecto 11 Gestión Transparente de Bienes y Servicios

Plataforma Estratégica

Misión: somos una Institución prestadora de servicios de salud con énfasis en la alta complejidad, caracterizado por su calidad técnica e innovación y su compromiso con el ser humano, que cuenta con un capital humano que enfoca sus esfuerzos al bienestar del paciente, el mejoramiento continuo y la responsabilidad económica y social de la organización.

Visión: seremos reconocidos como una de las mejores opciones en servicios integrales de salud, referente de un modelo público de excelencia y autosostenibilidad, que está comprometido con el bienestar del ser humano y que se encuentra en permanente crecimiento y conquista de nuevos mercados.

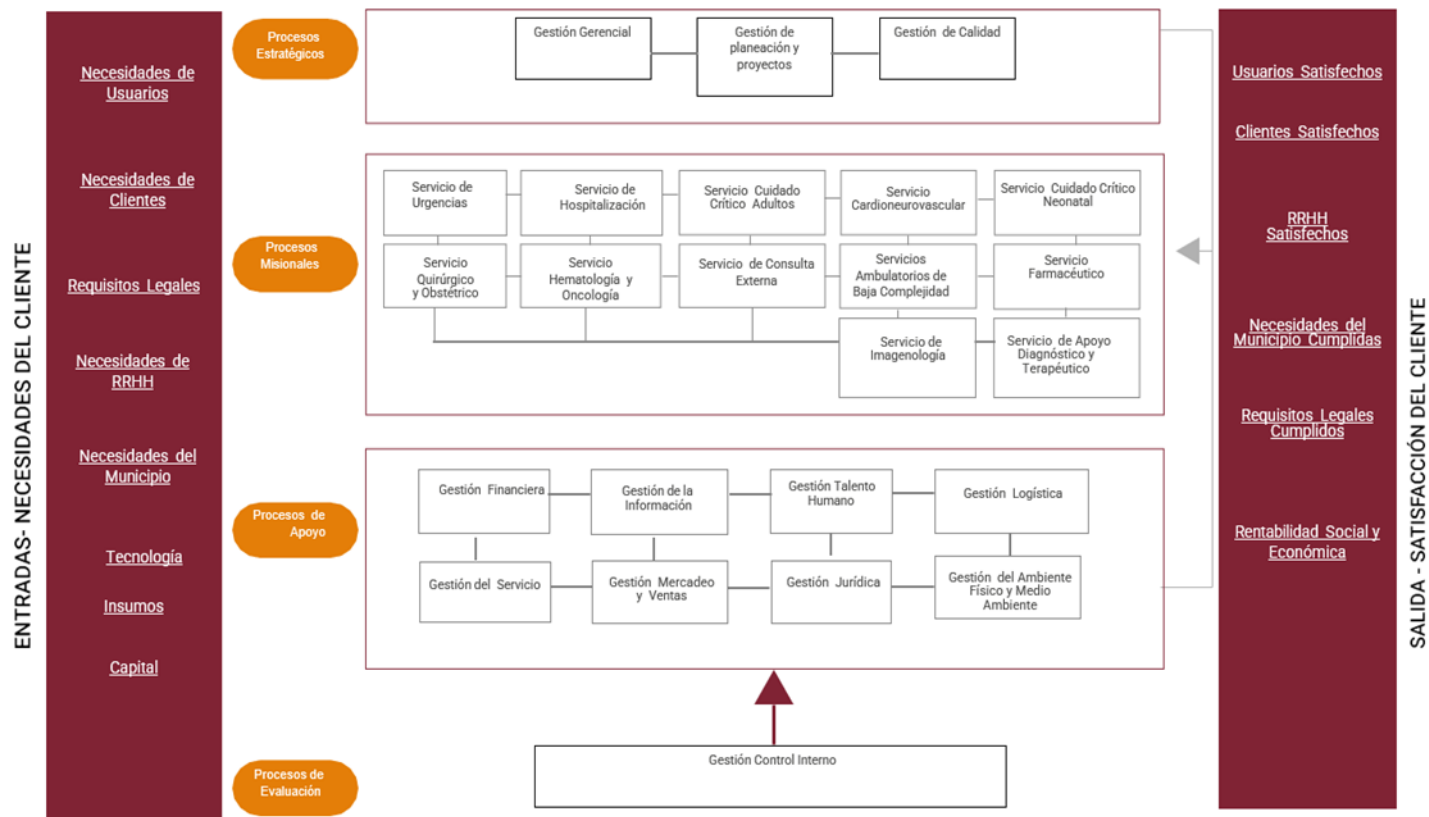
Promesa de Servicio: prestar servicios integrales de salud orientados a la excelencia y centrados en el ser humano.

Los **principios y valores**, que rigen el actuar del personal que trabaja en la Institución, son:

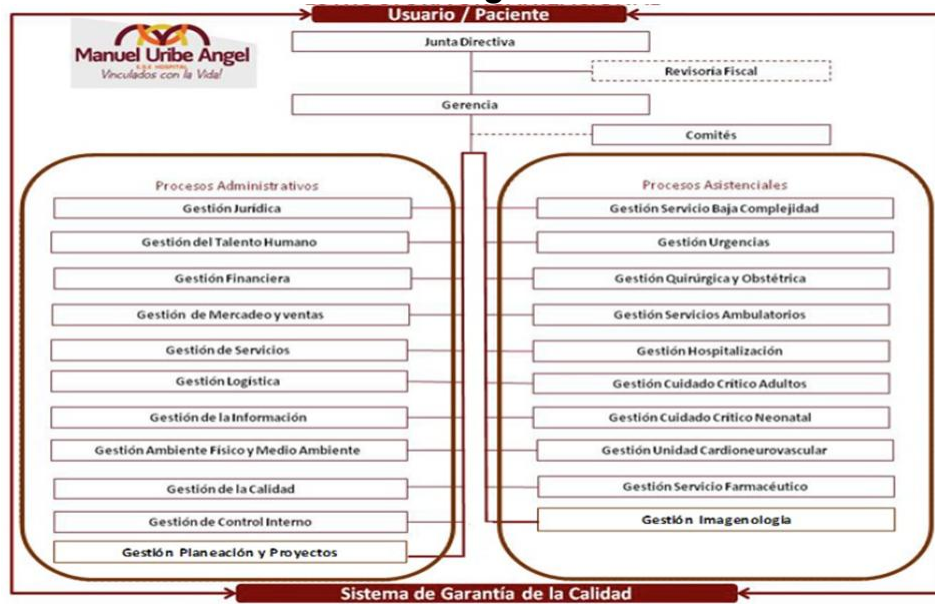


2025

Mapa de procesos



Estructura Organizacional



Aprobado mediante Acta N° 006 del 15 de diciembre de 2022

Políticas Institucionales

A continuación, se relacionan algunas políticas y compromisos Institucionales que orientan el actuar organizacional y tienen como propósito, generar ambientes de bienestar para el paciente y otras partes interesadas.

- **Política de Prestación de Servicios:** nos comprometemos a prestar servicios de salud bajo el enfoque de un modelo integral de atención fundamentado en el cumplimiento de los criterios de calidad, gestión de riesgos, seguridad del paciente y humanización en la atención.
- **Política de Calidad:** conscientes del compromiso frente a la comunidad y el Estado, orientar la tecnología, recurso humano y financiero a prestar servicios de salud en ayudas diagnósticas, tratamiento médico, quirúrgico y hospitalario de acuerdo a las normas y competencias establecidas en la ley para contribuir a mejorar la calidad de vida de nuestros Usuarios, velando por el crecimiento del personal bajo la cultura de principios y valores para mejorar continuamente nuestra gestión.
- **Política de Humanización:** comprometidos con la calidad y calidez, se adopta una atención humanizada para los usuarios y sus familias, para lo cual se realiza un fortalecimiento continuo de competencias en el personal y se propician espacios cómodos y procesos ágiles y oportunos con un contacto permanente y personalizado entre los pacientes y el equipo de salud.
- **Política de Inclusión:** en reconocimiento de las diferencias, nos comprometemos a respetar los derechos humanos y la dignidad de las personas, haciendo efectivo su derecho a la equidad y la igualdad de oportunidades, sin importar su condición cognitiva, social, cultural, lingüística, económica, religiosa, de género, de vulnerabilidad, o de salud; a través de la implementación de estrategias que permitan identificar y eliminar barreras de acceso a la salud y la participación.
- **Política de Derechos y Deberes:** nos comprometemos por convicción a respetar, garantizar y divulgar los derechos de los Usuarios y su familia, por lo cual se asignan los recursos para la adecuación de instalaciones y procesos que favorezcan el cumplimiento de los derechos del paciente durante su proceso de atención. En coherencia con lo anterior, se adoptan los derechos diferenciales de poblaciones en condición de vulnerabilidad.



- **Política de priorización de los Usuarios:** con el propósito de favorecer la seguridad y dignidad en la prestación de los servicios, se adoptan lineamientos que faciliten la toma de decisiones en materia de priorización de la atención; en ese contexto prevalecerá como primer criterio a considerar: la condición clínica del paciente y como segundo criterio se tendrá en cuenta edad, riesgos asociados al paciente, condiciones de vulnerabilidad físicas, cognitivas y sociales. En ese orden de ideas se prioriza la siguiente población:
 - Poblaciones gestantes y niños menores de 1 año.
 - Población infantil menor de 6 años.
 - Población mayor de 60 años.
 - Pacientes en condición de discapacidad.
 - Víctimas de violencia de género o víctimas de violencia sexual.
 - Pacientes con dolor agudo.
 - Pacientes agitados o con alteración del estado de consciencia.
 - Pacientes hemofílicos.
 - Pacientes oncológicos.
 - Pacientes en condición crítica.
 - Pacientes con criterios de aislamiento.
 - Víctimas de conflicto armado.
 - Población rural de difícil acceso.
- **Política de Confidencialidad y Privacidad:** nos comprometemos a proveer los medios para que los pacientes tengan derecho a toda consideración de confidencialidad y privacidad durante su evaluación, tratamiento y plan de cuidado.
- **Política de Bioética:** asumimos la bioética como disciplina y práctica social humanística y articuladora de los derechos humanos al interior de las ciencias de la vida, de la salud pública y de los servicios de salud, comprometiéndonos en cuidar a la persona humana, sobre todo a los enfermos y a los seres humanos más vulnerables.
- **Política de Investigación:** promovemos una cultura crítica e investigativa que permita generar conocimientos orientados al desarrollo de la ciencia, los saberes y técnica de producción y adaptación de tecnologías; aportando a la generación de conocimientos, el desarrollo de competencias del talento humano asistencial de los convenios docente asistenciales y a la mejora continua de los procesos de atención de los Usuarios.
- **Política de Servicio al Ciudadano:** orientamos los esfuerzos a la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, promoviendo la participación ciudadana en las decisiones de impacto de la Institución e implementado desde sus procesos, acciones orientadas a minimizar trámites, facilitando el acceso a los servicios de salud.



- **Política de Participación Social en Salud:** se adopta como uno de los componentes del Sistema Integral de Garantía de la Calidad; gestionándola a través de la estandarización de procedimientos y el diseño de instrumentos orientados a incorporar la participación ciudadana en la formulación, ejecución y evaluación de las políticas, planes, programas y proyectos institucionales, con el propósito de institucionalizar prácticas regulares de inclusión de la ciudadanía que aporten al desarrollo organizacional.
- **Política de Seguridad del Paciente:** conscientes de la importancia de la seguridad del paciente como eje fundamental de la calidad de la atención en salud, implementamos procesos organizacionales y programas de aprendizaje continuo con colaboradores; orientados a fomentar una cultura de seguridad justa y no punitiva; reduciendo la incidencia de posibles incidentes y eventos adversos y fomentando entornos seguros para la atención de nuestros pacientes.
- **Política de Adopción de Guías Basadas en Evidencia Científica:** nos comprometemos a fundamentar el actuar médico en evidencia científica y adoptar en primera medida las guías y protocolos de atención del Ministerio de Salud y Protección Social; validando las recomendaciones científicas a través de la metodología establecida en el “Manual de implementación de guías de práctica clínica basadas en evidencia, en instituciones prestadoras de servicios de salud en Colombia”.
- **Política de Higiene de Manos:** reconocemos y adoptamos la Estrategia Multimodal de Higiene de Manos de la Organización Mundial de la Salud, como una metodología basada en evidencia científica que tiene como objetivo cambiar comportamientos del personal de salud, para generar mejoramiento del cumplimiento de la higiene de las manos en los momentos recomendados y así mejorar la seguridad del paciente y reducir la probabilidad de la incidencia de infecciones asociadas a la atención en salud.
- **Política de Uso Racional de Antibióticos:** nos comprometemos a respetar, promover y garantizar la adecuada utilización de antibióticos fundamentada en las Guías de Atención Basadas en Evidencia Científica y considerando la prevalencia microbiológica y el seguimiento a la resistencia bacteriana.
- **Política de No Reúso:** nos comprometemos con la NO utilización por segunda vez de aquellos insumos cuyo reúso no haya sido autorizado por su fabricante; basados en la ética del ejercicio profesional, en la necesidad de disminuir los costos de no calidad y en pro de la seguridad del paciente.
- **Política del Sistema de Distribución de Medicamentos en Dosis Unitaria - No Reenvase y Reempaque:** el Hospital cuenta certificación en Buenas Prácticas de Elaboración para el acondicionamiento de medicamentos oncológicos y líquidos estériles intravenosos, y cuenta con proveedor certificado



en Buenas Prácticas de Elaboración para reempaque de medicamentos sólidos no estériles. En este contexto, se define su compromiso frente no al reenvase y el reempaque teniendo en cuenta la preservación de la seguridad del paciente.

- **Política de Gestión de la Tecnología:** nos comprometemos con la implementación de procesos de adquisición, manejo, uso adecuado, y reposición de la tecnología buscando la mejor gestión del recurso tecnológico informático y biomédico.
- **Política Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral:** nos comprometemos con la promoción, protección, atención y apoyo en salud y nutrición a la población materna e infantil, con enfoque de derechos y perspectiva diferencial, que garanticen la integralidad, calidad, y continuidad de la atención en los servicios y programas dirigidos a gestantes, madres, niñas y niños menores de 6 años.
- **Política Atención Integral de Enfermedades Prevalentes en la Infancia:** se adopta la estrategia como mecanismo para reducir las principales causas de Morbilidad y Mortalidad en la población infantil menor de 5 años, respetando su derecho de recibir una atención con calidad y calidez y orientando a la familia y la comunidad en relación con prácticas que aporten al bienestar y el desarrollo infantil.
- **Política de Seguridad y Salud en el Trabajo:** nos comprometemos con la protección y promoción de la salud de los funcionarios, personal en entrenamiento, contratistas y terceros procurando su integridad física y mental mediante el control de los riesgos y el mejoramiento continuo de los procesos.
- **Política de Prevención del Consumo de Sustancias Psicoactivas:** nos comprometemos con la protección y promoción de la salud de los funcionarios, personal en entrenamiento, contratistas y terceros, a través de la implementación de estrategias para la prevención en el consumo de sustancias psicoactivas, que atenten contra la salud, la seguridad, el desempeño del personal y la calidad de la prestación de servicios para los Usuarios de la Institución.
- **Política de Seguridad Vial:** nos comprometemos con el bienestar de los funcionarios y partes interesadas, con actividades tendientes a la promoción de la movilidad segura, en vías internas y externas, con el fin de disminuir la probabilidad de ocurrencia de accidentes de tránsito.
- **Política de Promoción del Silencio:** nos comprometemos a generar espacios que aporten al bienestar de los clientes interno y externos, promoviendo una cultura de silencio que aporte a la recuperación de los pacientes, el bienestar de sus familias y la concentración y rendimiento de los funcionarios.



- **Política de control de la contaminación visual:** el Hospital adopta una política orientada al control de contaminación visual, a través de la cual se busca un equilibrio entre la estética colectiva y el derecho individual, sin dejar de reconocer el derecho a la publicidad y la expresión ciudadana.
- **Política de Gestión Ambiental:** nos comprometemos a prestar servicios bajo el principio de producción más limpia y bajo el desarrollo de un sistema de gestión ambiental que permita prevenir la contaminación y proteger el medio ambiente; mediante el mejoramiento continuo de los procesos.
- **Política de Gestión de Riesgos:** coherente con los principios de la Función Pública, nos comprometemos en aplicar, desplegar y fortalecer de manera continua con todos los colaboradores, la importancia de la gestión, control y seguimiento de los riesgos inherentes al quehacer Institucional, a través de la gestión de todos los subsistemas de gestión del riesgo, incluyendo pero sin limitarse a los riesgos en Salud, Operacional, Actuarial, Crédito, Liquidez, Fiscal, Mercado de Capitales, Grupo, Seguridad Digital, Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo (SARLAFT/FPDAM) y Riesgo de soborno, corrupción, opacidad y fraude (SICOF).
- **Política de Prevención de Lavado de Activos y Financiación del Terrorismo:** en cumplimiento de la función pública y conscientes del alto impacto negativo de los riesgos de lavados activos y financiación del terrorismo con relación al adecuado desarrollo organizacional, nos comprometemos con la prevención y control de contagio institucional con los riesgos de lavado de activos y financiación del terrorismo.
- **Política de Mercado de Capitales:** la adquisición de medicamentos a proveedores importadores de productos, está sujeta a tarifas pactadas en los contratos suscritos y a la disponibilidad de la oferta en el mercado, teniendo en cuenta para cada vigencia los criterios presupuestales incluyendo la tasa de cambio máxima de compra resultante del análisis comparativo de las estimaciones de instituciones de referencia en política macroeconómica y centros de investigación. Ante eventuales desviaciones en la tasa de cambio por encima de los máximos establecidos en los criterios presupuestales, será el Comité de Contratación, Inversión y Tecnología, el encargado de priorizar las inversiones y fuentes de financiación de acuerdo con los límites presupuestales.
- **Política de Situación de Control y Grupo Empresarial:** realizamos verificación continua de todos aquellos aspectos relacionados con la configuración de la situación de control y/o conformación de grupo empresarial de acuerdo con los lineamientos normativos, y en especial los relacionados con la unidad de dirección y de mando y con base en los compromisos e implicaciones financieras que se le atribuyan con relación a sus inversiones presentes y futuras en otras sociedades.



- **Política de Riesgo Cambiario:** se adoptan mecanismos para la gestión de la tasa de cambio y tasas de interés relacionada con el cumplimiento de los presupuestos de inversión de la E.S.E. Para cada vigencia se define los criterios presupuestales incluyendo la tasa de cambio máxima de compra resultante del análisis comparativo de las estimaciones de instituciones de referencia en política macroeconómica y centros de investigación.
- **Política de Protección y Control de Recursos:** Promovemos una cultura organizacional orientada a la protección de los recursos, a través de la implementación de controles que le sumen a una gestión empresarial más eficiente.
- **Política de del Modelo Integral de Planeación y Gestión:** adoptamos las políticas de gestión y desempeño reguladas por el Decreto 1499 de 2017, las cuales se integran a la gestión de los procesos institucionales.
- **Política de Gestión Documental:** reconocemos la importancia de los documentos y los identificamos como evidencia fundamental de los procesos institucionales e insumo para la toma de decisiones basadas en antecedentes; por lo tanto se garantiza la integridad, autenticidad, veracidad y fidelidad de la información bajo parámetros técnicos de organización, seguridad, trámite, gestión, conservación y disposición; incorporando nuevas tecnologías de información y la comunicación que permitan satisfacer de manera más eficiente las necesidades informativas de los funcionarios, usuarios, entes judiciales y de control y de la comunidad en general.
- **Política de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Lucha Contra la Corrupción:** estamos comprometidos con la gestión ética y transparente fundamentada en los principios y valores institucionales y los aplicables a la Función Pública; además, reconocemos que la información es uno de los activos más importantes para la toma de decisiones que facilitan la ejecución de la planeación estratégica; así mismo, al ser una institución pública, cualquier persona puede acceder a la información, salvo que sobre esta pese alguna de las restricciones legales establecidas en la ley 1712 de 2014, en la Constitución Política y en las distintas normas legales.
- **Política de Comunicación Pública:** en pro de garantizar el logro de los fines misionales y la transparencia de la gestión; nos comprometemos a que la comunicación en la empresa se fundamente en un carácter estratégico y esté orientada a la construcción de la identidad corporativa y la disposición organizacional para la interlocución con los públicos internos y externos.
- **Política de Protección al Denunciante:** se establecen lineamientos para proteger al denunciante de cualquier tipo de actor interno o externo a la E.S.E., que, de manera culposa o dolosa, pueda afectar su estabilidad laboral, así como su integridad física y emocional. La E.S.E. se compromete a salvaguardar la



confidencialidad y lealtad hacia el denunciante, y se esforzará para prevenir la ocurrencia de tales incidentes.

- **Política de Tratamiento y Protección de Datos Personales:** en ejercicio de las funciones legales como responsable y encargado del tratamiento y custodia de datos personales; nos comprometemos a salvaguardar la información de la empresa, incluyendo la de sus clientes y partes interesadas, bajo los criterios de seguridad, confidencialidad y legalidad.
- **Política Editorial y de Actualización del Sitio Web:** adoptamos el Registro de Activos de la Información, el Índice de Información Clasificada y Reservada y el Esquema de Publicación de la Información. Los planteamientos establecidos en esta política buscan otorgar a los funcionarios de la entidad y de la Submesa de Gobierno Digital, un método claro para hacer seguimiento a los compromisos que se encuentran estipulados y garantizar el adecuado mantenimiento de la publicación y actualización de los contenidos del sitio Web.
- **Términos y condiciones del sitio web y política de cookies (Resolución 2376 de 2022):** atendiendo los requerimientos del MSPI, además de los lineamientos de la Guía para la Implementación del Principio de Responsabilidad Demostrada (Accountability), Ley estatutaria 1266 de 2008, Ley estatutaria 1581 de 2012, Decreto Reglamentario 1377 de 2013 (compilado por el Decreto 1074 de 2015) y lo consignado en el artículo 15 de la Constitución Política, la Política de Gobierno Digital en su habilitador de servicios ciudadanos digitales, la Resolución 1519 de 2020 y la Resolución 2893 de 2020, se adopta los términos y condiciones de uso del sitio web y se adopta la política de cookies como una política específica de los términos y condiciones de uso de los sitios web de la E.S.E.
- **Política de Seguridad y Privacidad de la Información y Seguridad Digital:** entendemos la importancia de la seguridad y privacidad de la información, y la seguridad digital; protegemos y administramos la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los diferentes procesos, por medio de la generación y publicación de sus políticas, procedimientos e instructivos, estableciendo mecanismos que permitan la gestión de riesgos y controles físicos y digitales, así como de la asignación de responsabilidades generales y específicas para la gestión de la seguridad de la información.
- **Política de Gestión del Talento Humano:** orientamos esfuerzos institucionales a satisfacer las necesidades de liderar, desarrollar, atraer, comprometer, transformar y reinventar; de tal manera que nos permita cumplir los objetivos institucionales y contar con servidores con mayor nivel de bienestar, compromiso, desarrollo y productividad; enfocados al desarrollo de altos niveles de confianza por parte de los ciudadanos y el mejoramiento en los índices de satisfacción de los grupos de interés. Incluye buenas prácticas para los procesos de:



- Caracterización de cliente interno
 - Equidad de género
 - Vinculación
 - Inducción, reinducción, entrenamiento y capacitación
 - Retiro
 - Cuadro de turnos
 - Compensaciones y Reconocimientos
 - Vacaciones
 - Comunicaciones internas
 - Seguridad, privacidad y confidencialidad de la información
 - Relación con las alianzas estratégicas y outsourcing
-
- **Política para Manejo de Conflictos de Interés:** nos comprometemos con la implementación de buenas prácticas de Gobierno Institucional como una herramienta para la sostenibilidad a largo plazo y, en coherencia con los estándares éticos definidos en el Código de Ética, Integridad y Buen Gobierno de la Institución con lineamientos generales para el conocimiento, la administración y resolución de los conflictos de interés que se puedan presentar en el desarrollo de las actividades misionales.

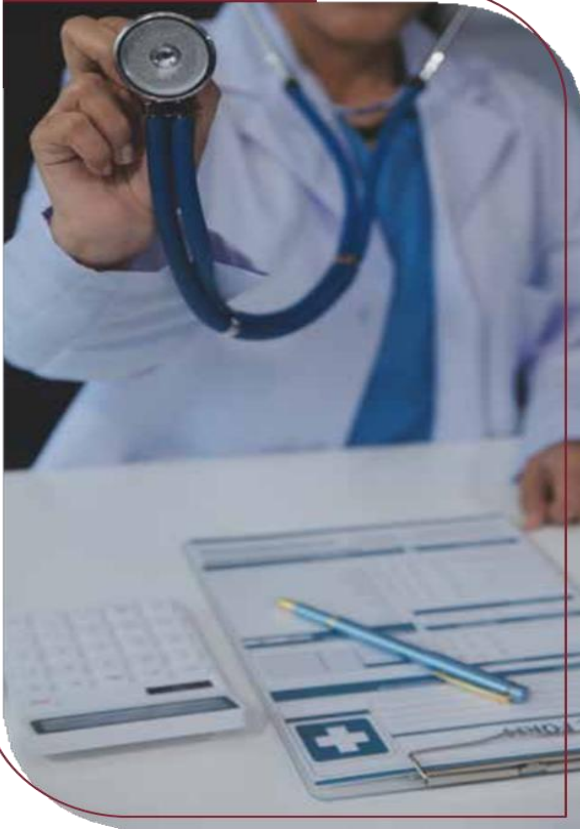
 - **Política de Supervisión de Personal en Entrenamiento:** proveer escenarios de aprendizaje práctico, que complementen el desarrollo de competencias adquiridas en las Instituciones Educativas en función de su proceso de formación, basado en relaciones docencia – servicio, orientado al aporte de la excelencia académica en la formación de los estudiantes del área de la salud, en cumplimiento de los requisitos de ley y las partes interesadas.

 - **Política de Responsabilidad Social Empresarial:** compromiso fundamentado en el ejercicio de buenas prácticas y gestión responsable para el beneficio de la comunidad, fomentando la participación social, la conservación y cuidado del medio ambiente, el respeto por los derechos humanos y los del trabajador de manera responsable.



-
- **Política de Gestión Contable:** bajo el marco normativo de la Resolución 414 de 2014 de la Contaduría General de la Nación, se adoptan las siguientes políticas contables:
 1. Efectivo y Equivalentes del Efectivo
 2. Inversiones de Administración de Liquidez
 3. Inversiones en Asociadas
 4. Cuentas y Préstamos por Cobrar
 5. Deterioro de Cuentas por Cobrar
 6. Inventarios
 7. Propiedades, planta y equipo
 8. Propiedades de inversión
 9. Activos Intangibles
 10. Deterioro de Valor Activos no Financieros
 11. Gastos Pagados por Anticipados
 12. Arrendamientos
 13. Cuentas por Pagar
 14. Impuestos
 15. Préstamos por Pagar
 16. Beneficios a Empleados
 17. Provisiones, Activos y Pasivos Contingentes
 18. Subvenciones
 19. Ingresos de Actividades Ordinarias
 20. Presentación de Estados Financieros.

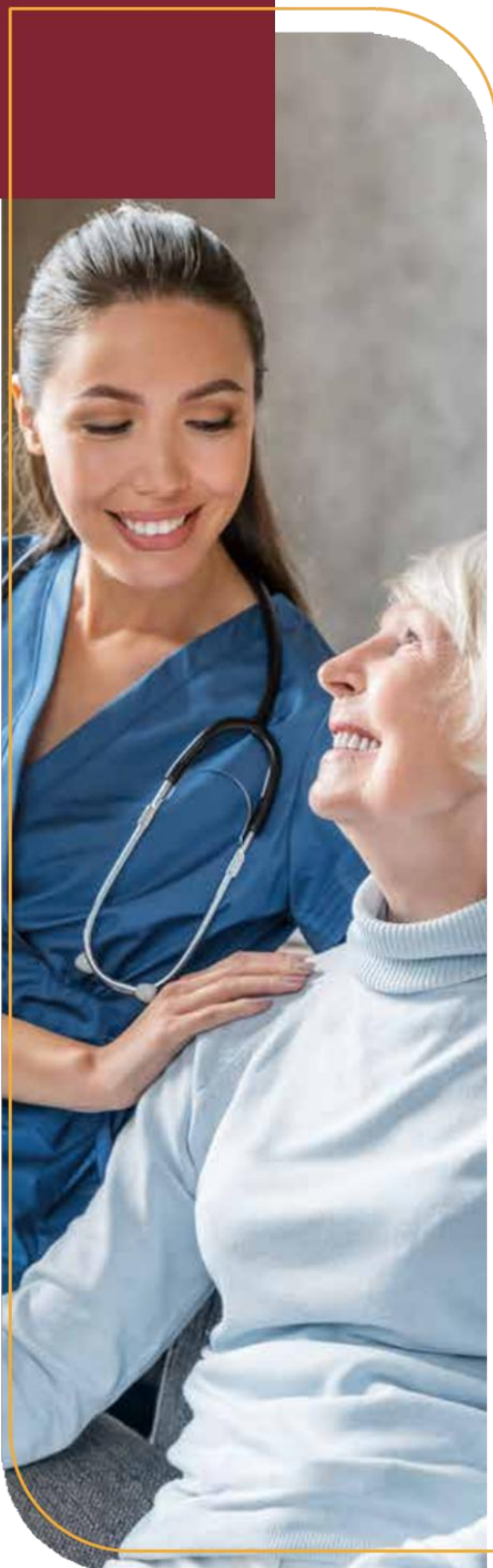




Derechos Generales Del Paciente

- Ser llamado por su nombre y recibir un trato digno y respetuoso, sin ningún tipo de discriminación y salvaguardando su privacidad.
 - Conocer el nombre del médico tratante y del equipo de salud que participa de su proceso de atención.
 - Escoger el profesional de preferencia en servicios de consulta externa, de acuerdo con la disponibilidad de atención del profesional.
 - Recibir información clara, precisa y oportuna sobre los servicios ofrecidos por la Institución, su estado de salud y los servicios requeridos.
 - Tomar una decisión informada y aceptar o rechazar: la realización de procedimientos médicos, la participación en proyectos de investigación, la donación de órganos y la participación de personal en entrenamiento en su proceso de atención. Incluye derecho a solicitar alta voluntaria.
-
- Solicitar que se aclaren dudas frente a información recibida y a una segunda opinión de otro profesional de salud si lo considera necesario.
 - Ser informado de los costos de atención en salud.
 - Recibir atención de salud con calidad, seguridad y oportunidad y una atención inmediata y libre de barreras de acceso en caso de urgencia vital.
 - A una remisión oportuna a otra Institución de salud cuando su estado de salud lo requiera.
 - A la elaboración y custodia de una historia clínica íntegra, verdadera y legible; asegurando la confidencialidad de sus datos clínicos.
 - Recibir por escrito de manera clara y precisa el plan de manejo en casa.

2025



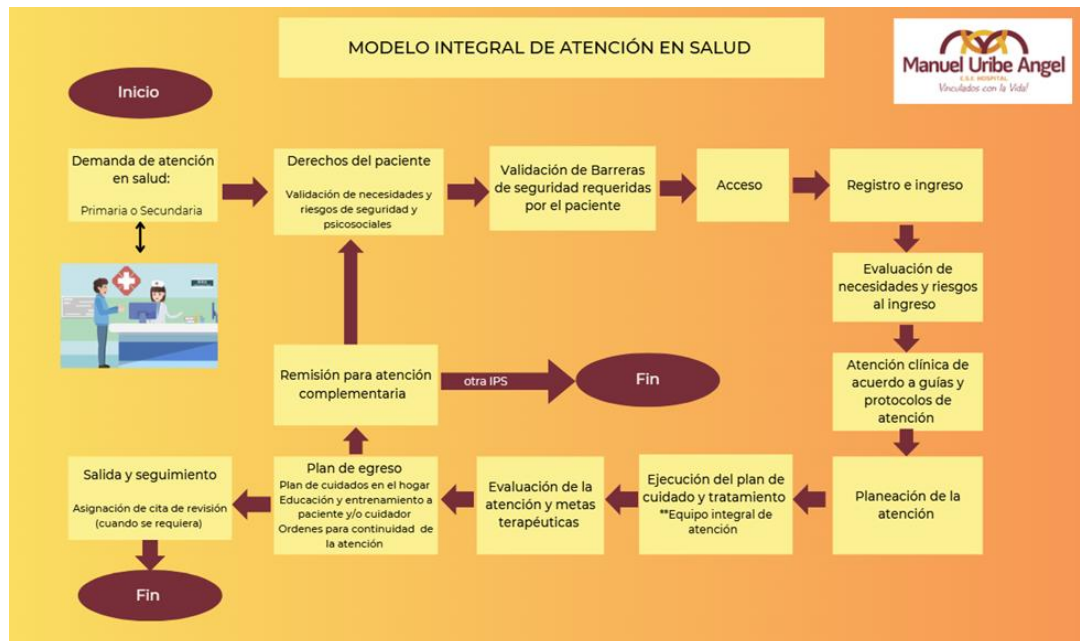
- Recibir visitas y tener acompañamiento familiar cuando su estado clínico o condición de vulnerabilidad lo amerite.
- Recibir una atención priorizada y diferencial, en los casos de poblaciones en condición de vulnerabilidad.
- Recibir por escrito de manera clara y precisa el plan de manejo en casa.
- Recibir atención en instalaciones seguras, limpias e incluyentes.
- No ser grabado ni fotografiado con fines de difusión, sin su autorización.
- Ser informado oportunamente por su médico tratante sobre la existencia de objeción de conciencia debidamente motivada, en los casos de los procedimientos de interrupción voluntaria del embarazo en las circunstancias despenalizadas por la Corte Constitucional, o de eutanasia. El paciente tiene derecho a que sea gestionada la continuidad de la atención inmediata y eficaz con un profesional no objetor.
- Registrar el nacimiento de su hijo en la Institución prestadora de servicios de salud que atendió el parto.
- Tener una muerte digna y acompañamiento espiritual o psicosocial cuando se requiera.
- Participación en salud y a presentar reclamos, y sugerencias e informar a la entidad y a los órganos de control sobre irregularidades en el proceso de atención; recibiendo respuesta oportuna a su solicitud.



2025

Modelo de atención

La E.S.E. cuenta con un Modelo de atención "Hacia una Gestión Clínica Centrada en el Usuario" que se fundamenta en la implementación de altos estándares de calidad, la seguridad del paciente y la humanización en la atención.

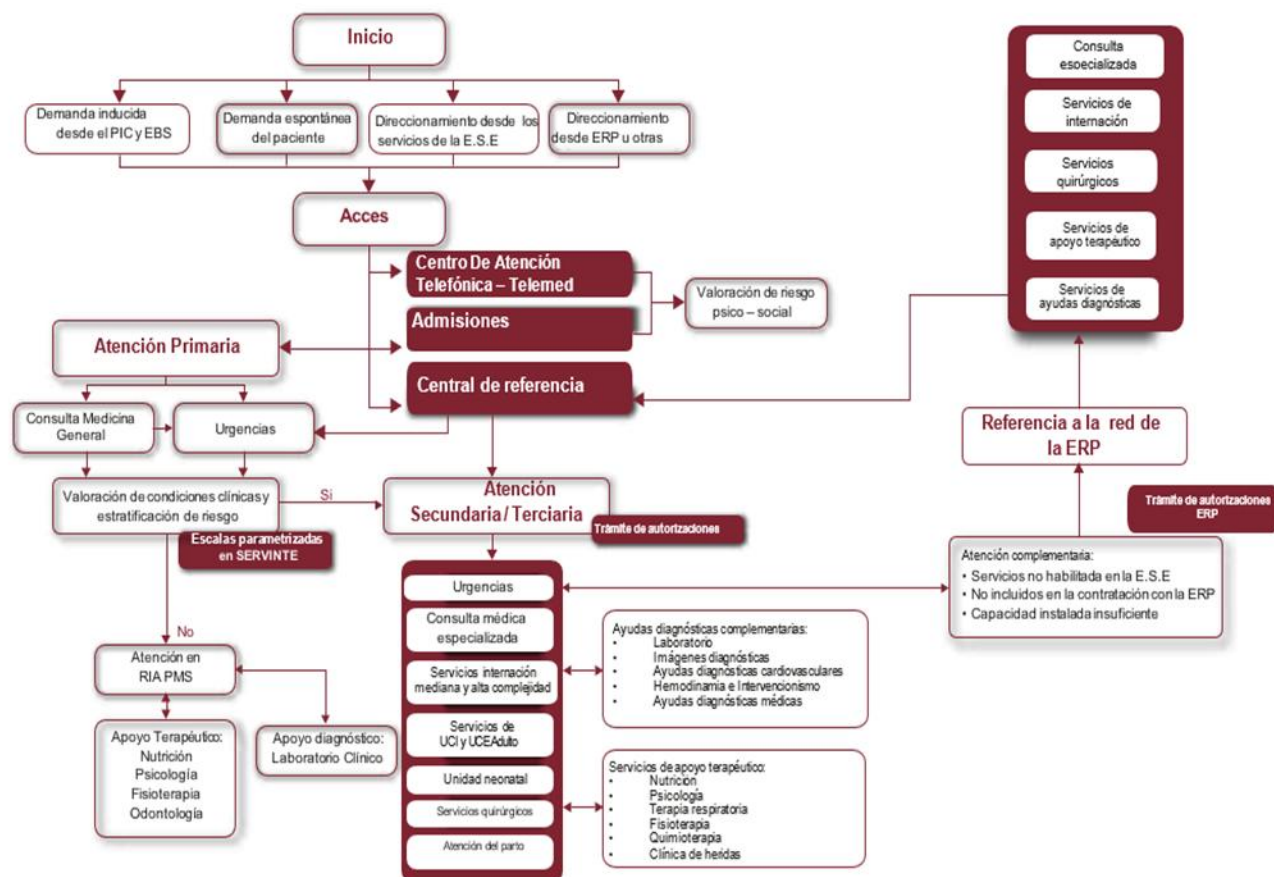


Desde todos los servicios se brinda educación y entrenamiento a pacientes y cuidadores para cuidados en el hogar y continuidad de la atención; adicionalmente teniendo en cuenta la edad y las rutas integrales de atención de promoción y mantenimiento de la salud, se hace demanda inducida y direccionamiento del paciente para atención por ciclo de vida:

- Atención del recién nacido
- Atención de la primera infancia
- Atención de la infancia
- Atención del adolescente
- Atención del joven sano
- Atención del adulto sano
- Atención de la vejez
- Atención preconcepcional
- Atención en planificación familiar
- Control prenatal
- Atención en salud mental
- Atención nutricional
- Atención en salud oral
- Atención de riesgo cardiovascular
- Atención para detección temprana de cáncer: mama, seno, próstata, colon
- Estrategia de servicios amigables
- Atención de enfermedades de transmisión sexual
- Atención de víctimas de conflicto armado y sentencias de la corte interamericana de derechos humanos - CIDH

2025

Ruta de atención integral HMUA



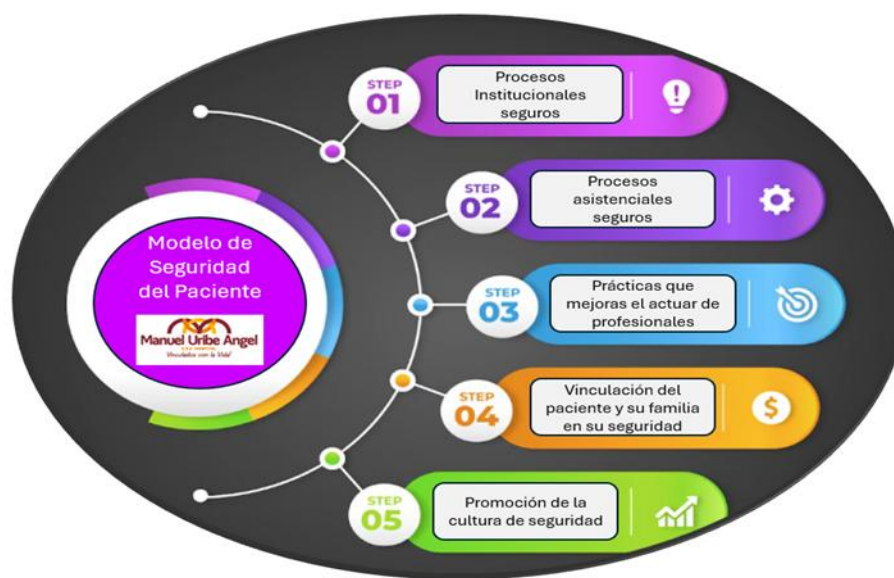
Portafolio de Servicio

Portafolio de Servicios ESE Hospital Manuel Uribe Ángel Sedes Integradas en Red					
Baja Complejidad			Mediana y Alta Complejidad		
Sede Las Palmas	Sede Santa Gertrudis		Sede HMUA		
Servicios de consulta Externa Consulta de medicina General Consulta de enfermería Odontología	Servicios de consulta Externa Consulta de medicina General Consulta de enfermería Consulta de servicios ambulatorios Vacunación Odontología	Servicio de Salud Mental Psiquiatría Psicología Trabajo Social	Servicios de atención inmediata Urgencias Adulto, pediátrica y Obstétrica Atención del parto	Servicios Quirúrgicos Cirugía general Cirugía cardiovascular Cirugía maxilofacial Cirugía neurológica Cirugía ortopédica Cirugía oncológica Cirugía pediátrica Cirugía plástica y estética Cirugía urológica Cirugía hepatobiliar Cirugía endovascular neurológica Cirugía de tórax	Servicios Consulta Externa Especializada Anestesia Cardiología Cirugía Cardiovascular Cirugía general Cirugía maxilofacial Cirugía pediátrica Cirugía de tórax Cirugía hepatobiliar Cirugía plástica y estética Neurocirugía Ortopedia y traumatología Ginecología Hematología Oncología clínica Dolor y cuidados paliativos Medicina interna Neumología Neurología Urología Infectología Pediatría Infectología pediátrica Cardiología pediátrica Neuropediatría
Ayudas Diagnósticas y Terapéuticas Toma de muestras de laboratorio Toma de muestras de citología cervicouterina	Ayudas Diagnósticas y Terapéuticas Fisioterapia		Servicios de Internación Hospitalización adulto Hospitalización pediátrica Hospitalización obstétrica	Ayudas Diagnósticas y Terapéuticas Hemodinamia e Intervencionismo Ayudas diagnósticas cardiovasculares Ayudas diagnósticas de Neumología Ayudas diagnósticas endoscópicas Ayudas diagnósticas urológicas Clínica de Heridas	
Plan de Intervenciones Colectivas - PIC	Equipos Básicos de Salud - EBS Atención Extramural Consulta de medicina General Consulta de enfermería Consulta de psicología Consulta de odontología Consulta de atención nutrición / Fisioterapia		Unidad de Cuidados Adulto Unidad de Cuidados Intensivos Adulto Unidad de Cuidados Intermedios Adulto Unidad de Cuidados Intermedios Cardiovasculares	Unidad neonatal Unidad de cuidados básicos neonatales Unidad de cuidados intermedios neonatales Unidad de Cuidados intensivos neonatales	Atención Oncológica - Quimioterapia Terapia respiratoria Fisioterapia Psicología Atención nutricional Servicio farmacéutico hospitalario

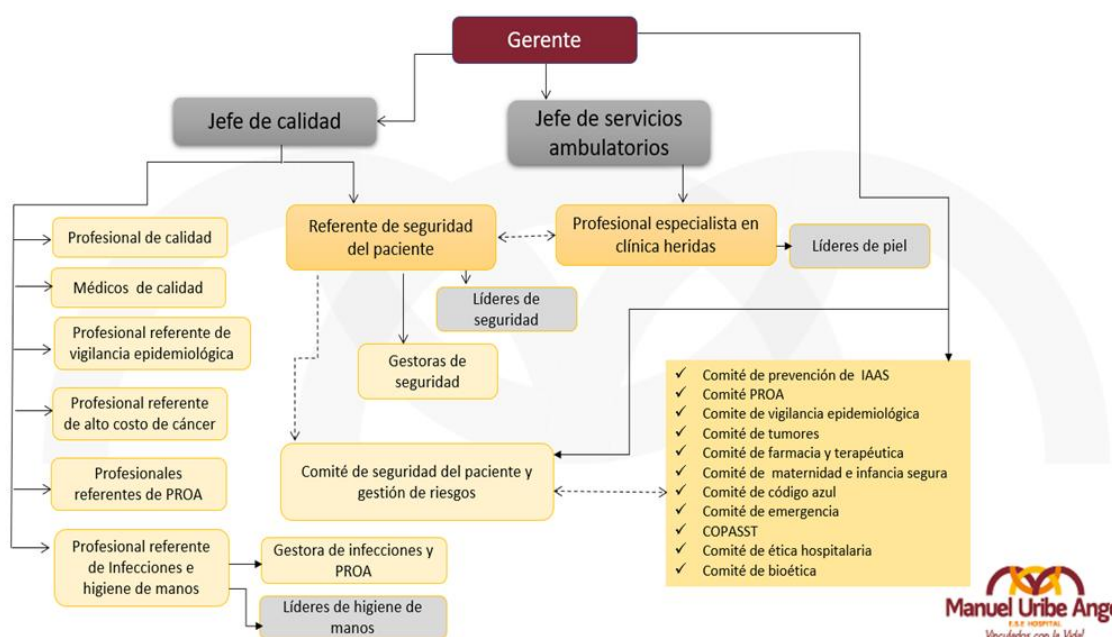
2025

Modelo de Seguridad del Paciente

A través del modelo se integran y alinean de manera sinérgica, la estructura y los procesos organizacionales hacia la búsqueda de niveles de excelencia en la seguridad del paciente durante su proceso de atención.



Modelo de Seguridad del Paciente



En cumplimiento de la Política y el Modelo de Seguridad del Paciente, se adoptan las buenas prácticas que se gestionan a través de la cultura de seguridad del paciente:

- ✓ Evaluación de la frecuencia de eventos adversos
- ✓ Identificación segura
- ✓ Prevención de caídas
- ✓ Prevención de lesiones por presión
- ✓ Prevención de infecciones asociadas a la atención en salud
- ✓ Programa de uso racional de antimicrobianos
- ✓ Estrategia multimodal de higiene de manos
- ✓ Uso seguro de medicamentos
- ✓ Cirugía segura
- ✓ Anestesia y sedación segura
- ✓ Vacunación segura
- ✓ Atención nutricional segura
- ✓ Gestión segura de ayudas diagnósticas
- ✓ Transfusión segura de hemocomponentes
- ✓ Atención segura de paciente psiquiátrico
- ✓ Atención segura del binomio madre - hijo
- ✓ Atención segura de urgencias pediátricas
- ✓ Atención segura de pacientes críticos
- ✓ Atención segura de pacientes con riesgo cardiovascular
- ✓ Comunicación segura con el paciente y el equipo de salud
- ✓ Funcionalidad del consentimiento informado
- ✓ Promoción del autocuidado y la corresponsabilidad del paciente
- ✓ Prevención de cansancio en el personal de salud
- ✓ Atención segura de docencia servicio

La estrategia más importante para la prevención de infecciones asociadas a la atención en salud es la Higiene de Manos.

Pasos para la Higiene de Manos



Agua y jabón



Palma contra palma



Entre los dedos



Ambos
pulgares



Dorso de las
manos y
muñecas



Enjuagar

2025

Momentos para la Higiene de Manos – Personal de Salud

Modelo de Humanización

A través de la implementación del modelo, el hospital busca garantizar una atención integral durante la prestación de los servicios de salud, basada en el respeto, privacidad y dignidad de los usuarios, sus familias y colaboradores.



El Modelo de humanización está fundamentado en las siguientes líneas estratégicas:

- ✓ Cultura de humanización
- ✓ Comunicación e información
- ✓ Accesibilidad
- ✓ Personalización del cuidado
- ✓ Participación ciudadana
- ✓ Motivación y confort
- ✓ Atención espiritual

Modelo de Inclusión

Respetamos las diferencias y reconocemos los derechos humanos y la dignidad de las personas, haciendo efectivo su derecho a la equidad y la igualdad de oportunidades, independiente de su condición cognitiva, social, cultural, lingüística, económica, religiosa, de género, de vulnerabilidad, o de salud.



En coherencia con lo anterior la E.S.E adopta los siguientes derechos diferenciales

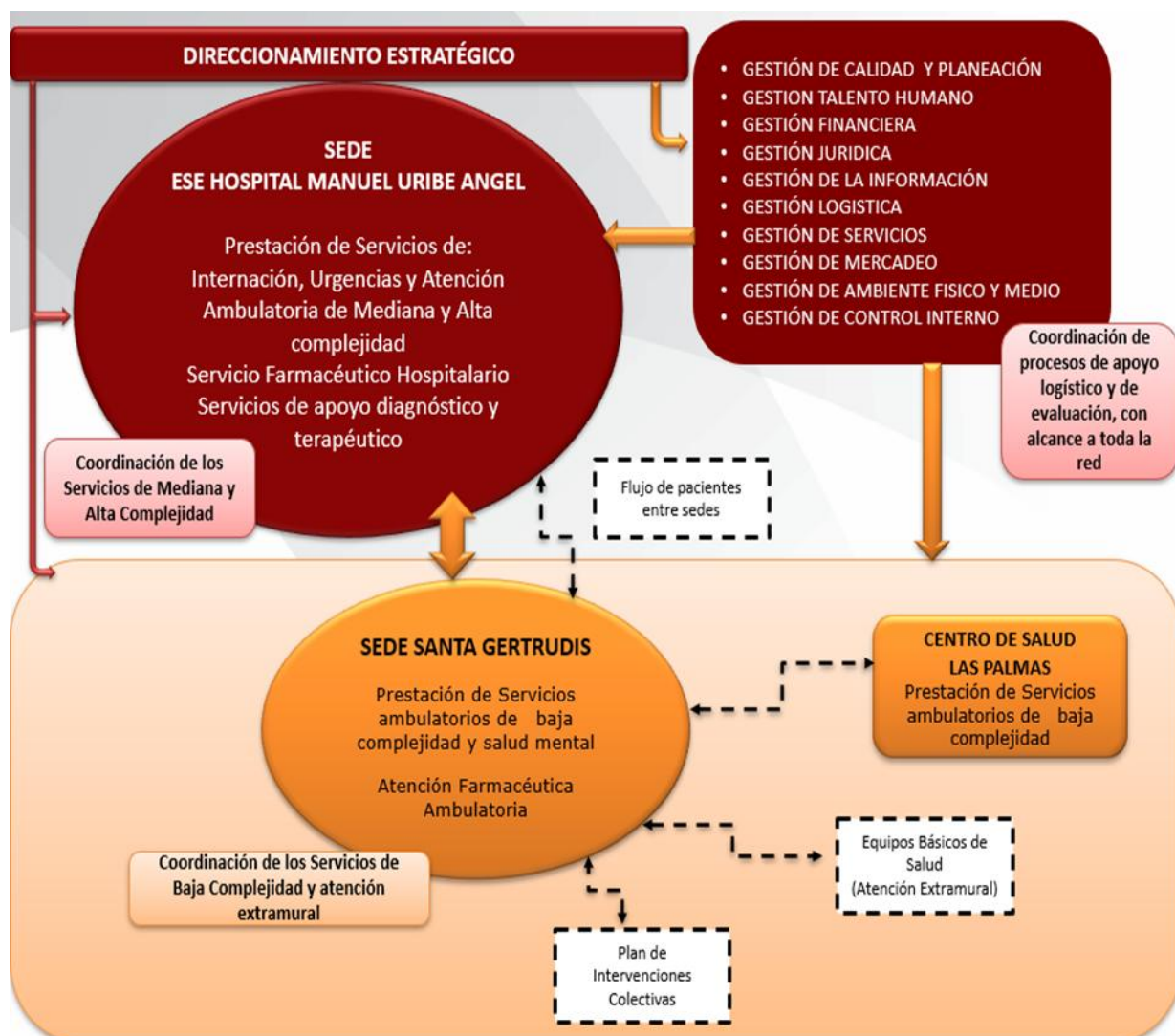
- ✓ Derechos de las personas en situación de discapacidad
- ✓ Derechos de pacientes con alguna patología de salud mental
- ✓ Derechos sexuales y reproductivos
- ✓ Derechos de la mujer
- ✓ Derechos de la mujer gestante
- ✓ Derechos del paciente prematuro
- ✓ Derechos de los niños y adolescentes
- ✓ Derechos de la población LGTBI
- ✓ Derechos del adulto mayor
- ✓ Derechos de pacientes con diagnóstico de tuberculosis
- ✓ Derechos de paciente con diagnóstico de cáncer
- ✓ Derechos de pacientes con diagnóstico de VIH
- ✓ Derechos de pacientes con diagnóstico de enfermedades huérfanas

- ✓ Derechos de la población indígena
- ✓ Derechos de la población gitana – ROM
- ✓ Derechos de la población negra – afrodescendiente
- ✓ Derechos de la población raizal
- ✓ Derechos de la población palenquera
- ✓ Derechos de víctimas de conflicto armado y sentencias de la Corte Interamericana de Derechos Humanos
- ✓ Derechos de población migrante
- ✓ Derechos de población desplazada
- ✓ Derechos de población habitante de calle
- ✓ Derechos de veteranos de guerra
- ✓ Derechos de víctimas de violencia de género y violencia sexual
- ✓ Derechos de víctimas de violencia intrafamiliar
- ✓ Derechos y deberes del cuidador del paciente

2025

Modelo de Sedes Integradas en Red

A través del modelo se gestiona y coordina la operación administrativa y la prestación de servicios de salud de baja, mediana y alta complejidad; garantizando a los pacientes el acceso, continuidad e integralidad de su atención en servicios de promoción, prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación.



Modelo de Sedes Integradas en Red

A través del modelo el Hospital gestiona el mejoramiento continuo de sus procesos a partir del aprendizaje organizacional.



Se realiza una identificación continua de oportunidades de mejora, que permiten asegurar el mantenimiento de la calidad en la atención de los pacientes, la mejora continua de procesos y optimización de costos de operación.

2025

Sistema Integral de Garantía de la Calidad

Se tiene adoptado un Sistema Integrado de Garantía de la Calidad, a partir del cual se gestiona el mejoramiento organizacional; el cual está integrado por los siguientes sistemas y estrategias.



El Sistema Integral de Garantía de la Calidad de la E.S.E, se fundamenta en los pilares y fines del Sistema Único de Acreditación.



2025

Los atributos de calidad que se gestionan desde el sistema son:

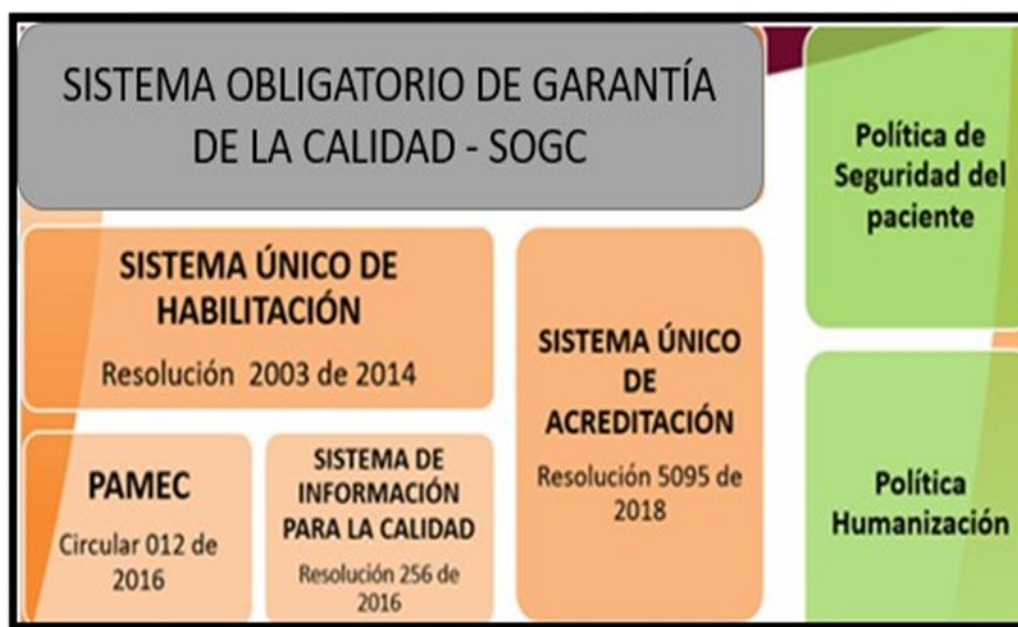


Uno de los componentes del Sistema Integral de Garantía de la calidad de la E.S.E, es el **Modelo Integrado de Planeación y Gestión**, a través del cual se integra el Sistema de Gestión de Calidad y el Sistema de Control interno. Está conformado por: 7 Dimensiones, 19 Política de gestión y desempeño



2025

Otro de los componentes adoptados en el Sistema Integral de Garantía de la Calidad, es el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad - SOGC, el cual está conformado por:



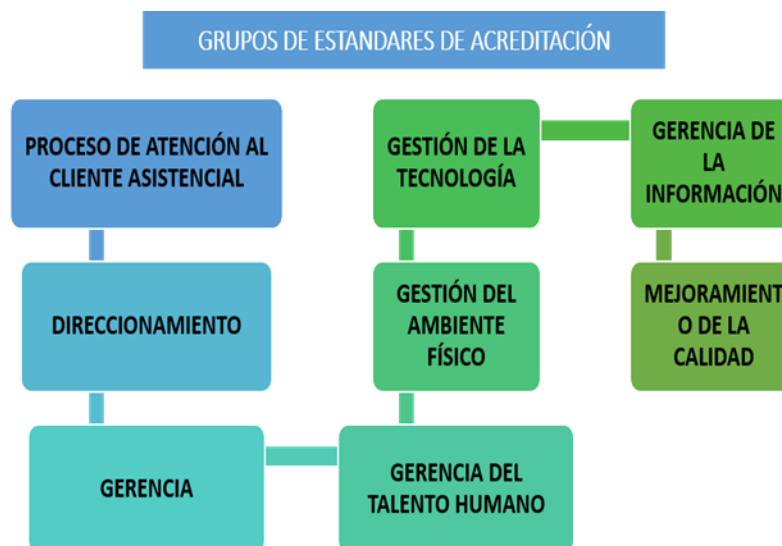
Sistema Único de Habilitación

Establece los requisitos mínimos que se deben cumplir para ofertar un servicio de salud; es de obligatorio cumplimiento y se fundamenta en la gestión de riesgos y la seguridad del paciente. Está conformada por nueve grupos de estándares y los servicios son habilitados por la secretaria de Salud y Protección Social de Antioquia.



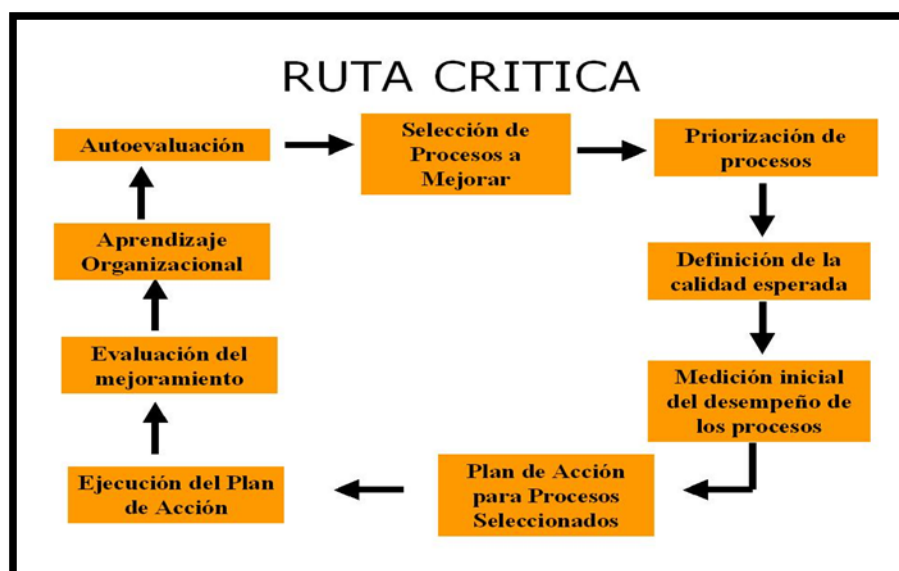
2025

Establece estándares de niveles superiores de calidad para implementación gradual y voluntaria. La entidad acreditadora en Colombia es el ICONTEC.



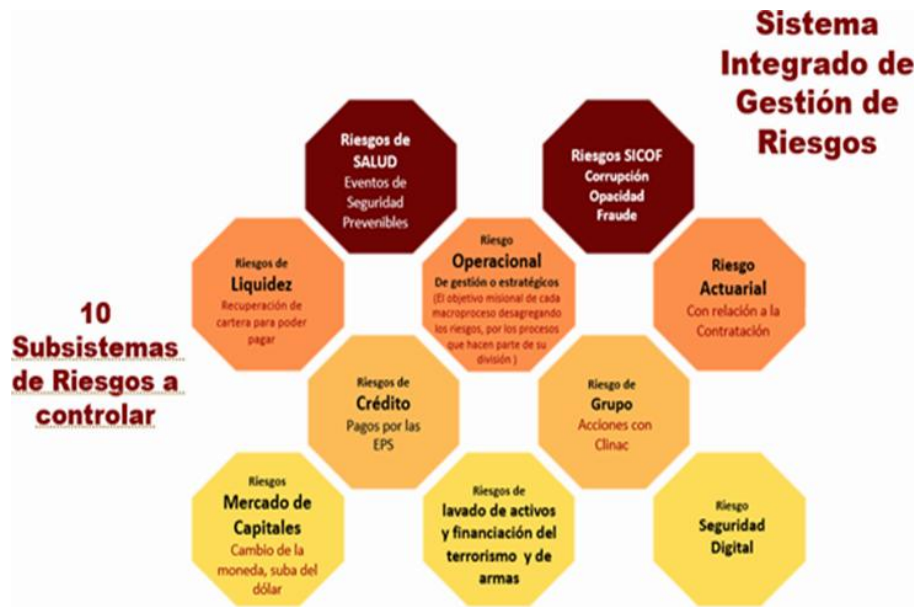
La Junta Directiva Participa de manera indirecta en la implementación de todos los grupos de estándares de acreditación y de manera directa en la evaluación y mejoramiento continuo de los grupos de estándares de Direccionamiento y Gerencia.

La implementación de los estándares de acreditación se hace a través de la Ruta Crítica del **Programa de Auditoria de Mejoramiento de la Calidad – PAMEC**, el cual a su vez se encuentra alineado al Modelo de Mejoramiento Continuo Organizacional.



Sistema de Gestión de Riesgos

Se tiene adoptado un sistema que proporciona una base estratégica para tomar decisiones para frente a cada tipo de riesgo y permite planificar las acciones enfocadas en reducir o eliminar los riesgos potenciales de la empresa.



Plan de transparencia y ética empresarial

Este plan reúne actividades de lucha contra la corrupción y de servicio al ciudadano. Está conformado por 8 componentes y es objeto de seguimiento por parte de la Junta Directiva de la E.S.E



Plan de transparencia y ética empresarial

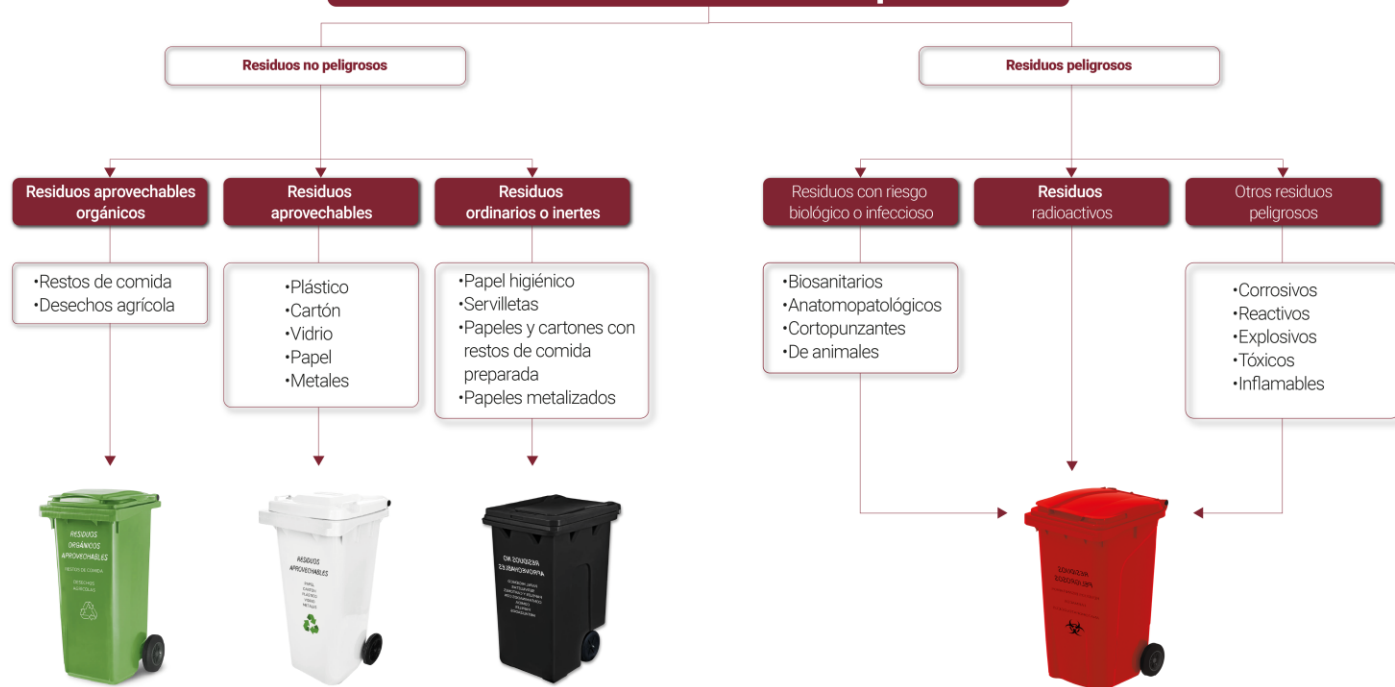
- ✓ Si usted detecta una situación de emergencia, de aviso de inmediato al personal de salud.
- ✓ Si escucha el código ABC (ALERTA), debe permanecer en el lugar donde se encuentra y prepararse para una posible evacuación. Conserve la calma y tenga en cuenta que el Hospital tiene un comité y una brigada de emergencias con personal entrenado, que le brindará acompañamiento y orientación y de ser necesario dirigirán su evacuación del servicio y lo reubicarán en un sitio seguro.
- ✓ Si escucha código 123 (ALARMA), mantenga la calma y espere recomendaciones del líder de la evacuación o brigadista, quien le dará instrucciones para la evacuación segura.
- ✓ Si se requiere evacuar utilice las escaleras y no haga uso de los ascensores.
- ✓ Circule siempre por su derecha y evite devolverse.
- ✓ Si hay presencia de fuego desplácese a ras de piso.
- ✓ En caso de sismo retírese de ventanas y objetos que puedan caer, no intente apagar los equipos de los pacientes y no se desplace del lugar a menos que un brigadista de emergencia se lo indique. Si está acostado asuma la posición fetal y cubra su cabeza con la almohada.
- ✓ Siempre siga las recomendaciones brindadas por el personal de la institución y tenga en cuenta la señalización de las rutas de evacuación.



Gestión de Residuos Hospitalarios

En el hospital estamos comprometidos con el cuidado del medio ambiente, por lo cual tenemos adoptado el código de colores establecido a nivel nacional para la disposición de residuos; ayúdanos a cuidar el medio ambiente haciendo una adecuada disposición de los residuos que generes.

Clasificación de residuos hospitalarios



Procesos para la gestión de manifestaciones del Usuario

En la Oficina de Atención al Usuario ofrecemos asistencia personalizada, asesoría y acompañamiento a nuestros usuarios y sus familias ante posibles situaciones que se presenten en el hospital. Adicionalmente, el usuario puede comunicarnos las sugerencias, reclamos, quejas, peticiones, denuncias y felicitaciones, a través de los siguientes canales de atención.

Canales y horarios de atención

Lunes a jueves de 7:00 a. m. a 6:00 p.m. y viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Teléfonos: (604) 339 4800 ext. 149

Línea amiga: (604) 3318269

Email: atencionalusuario@hospitalmua.gov.co

Conmutador: (604) 339 4800 - Urgencias (604) 270 4867

El usuario puede interponer sus manifestaciones en forma presencial en los buzones de sugerencias dispuestos en los siguientes servicios, en forma telefónica a través de la Línea amiga o a través de la web en el aplicativo de PQR de la página web:

<https://www.hospitalmua.gov.co/Atencionserviciosciudadania/Paginas/PQRSD.aspx>

PQRSD

Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias

Para nosotros es muy importante conocer su opinión sobre nuestro servicio para crear alertas tempranas y enfrentar con prontitud las debilidades o amenazas en la Institución.

A continuación, encontrará el formulario de PQRSD con el fin de conocer sus inquietudes, quejas, sugerencias y felicitaciones relacionados con el cumplimiento de los objetivos misionales del HMUA.

