

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

1. INTRODUCCIÓN.

El direccionamiento estratégico constituye la hoja de ruta que orienta las decisiones y acciones de la E.S.E. Hospital La María hacia el cumplimiento de su misión institucional y la generación de valor para la comunidad. En un entorno dinámico y altamente exigente como el sector salud, caracterizado por cambios normativos, avances tecnológicos y retos epidemiológicos, es indispensable contar con una planificación clara que garantice la sostenibilidad, la calidad en la atención y la eficiencia en el uso de los recursos.

Este documento establece los lineamientos estratégicos que permitirán al Hospital La María fortalecer su posición como institución pública de referencia en Medellín, asegurando la prestación de servicios integrales, humanizados y seguros. A través de la definición de objetivos, políticas y planes de acción, se busca consolidar una cultura organizacional orientada a la mejora continua, la innovación y la gestión del riesgo, en coherencia con las necesidades de la población y las directrices del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

El modelo de Prestación de servicios de salud de la E.S.E. Hospital La María, se plantea como un conjunto de herramientas, lineamientos conceptuales y de principios rectores, que determinan la manera de implementar y poner en funcionamiento la operación de la prestación de servicios de salud, que deben ser prestados a la población objetivo buscando un acceso adecuado a los servicios, con calidad en la atención y eficiencia en el uso de recursos, de acuerdo con una conceptualización sobre salud/enfermedad, la necesidades identificadas de atención en salud de la población y las normas y políticas de prestación de servicio vigentes en el sistema de salud; en este modelo se hará énfasis en la participación de la población en el proceso generación de la salud en el marco de una respuesta intercultural y se pueda gestionar los recursos a fin de garantizar la satisfacción de las necesidades en salud de forma equitativa, eficiente y de calidad.

2. JUSTIFICACIÓN.

Los sistemas de salud son concebidos como “ el conjunto articulado y armónico de principios y normas, políticas públicas, instituciones, competencias y procedimientos, facultades, obligaciones, derechos y deberes y financiamiento, controles, información y evaluación, que el Estado disponga para la garantía y materialización del derecho fundamental de la salud” (Ministerio de Salud y Protección Social, 2015) En torno a esta definición, los sistemas de salud en el mundo tiene como objetivo principal mejorar las condiciones de salud a través de las acciones de cada uno de los actores que la componen, tanto desde la financiación, como desde la prestación de los servicios, la vigilancia y control de los mismos, y de esta manera satisfacer las expectativas y necesidades de la población, en pro de la equidad de los servicios de salud.

Para la construcción de un modelo de atención en salud es fundamental considerar los preceptos constitucionales y la normatividad concordante, como la ley estatutaria 715 que en su artículo 54 estipula: *“Organización y consolidación de redes. El servicio de salud a nivel territorial deberá prestarse mediante la integración de redes que permitan la articulación de*

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

las unidades prestadoras de servicios de salud, la utilización adecuada de la oferta en salud y la racionalización del costo de las atenciones en beneficio de la población, así como la optimización de la infraestructura que la soporta”.

Además, la Resolución 2626 de 2019 que expresa que “la implementación y seguimiento del Modelo de Acción Integral Territorial - MAITE será responsabilidad de las entidades territoriales, de las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios - EAPB, de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de naturaleza pública, privada o mixta, y de las demás entidades que tengan a su cargo acciones en salud, relacionadas con la promoción, mantenimiento de la salud, prevención de la enfermedad, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación y paliación y muerte digna, cada una en el marco de sus competencias”.

Es importante tener en cuenta que la Política de Atención Integral en Salud requiere un modo poblacional que, a partir de las estrategias definidas, adopte herramientas para garantizar la oportunidad, continuidad, integralidad, aceptabilidad y calidad en la atención en salud de la población bajo condiciones de equidad y comprende el conjunto de procesos de priorización, intervención y arreglos institucionales que direccionan de manera coordinada las acciones de cada uno de los agentes del sistema, en una visión centrada en las personas. Todo esto enmarcado en las características del Sistema Obligatorio de la Calidad, decreto 1011 del 2006.

Por lo tanto, la integralidad en el cuidado de la salud y el bienestar de la población, requieren de la armonización de los objetivos y estrategias del Sistema alrededor del ciudadano como objetivo el centro, lo que implica generar las interfaces entre los agentes institucionales, las normas y los procedimientos del Sistema y su adaptación a los diferentes ámbitos territoriales. Lo anterior exige la interacción coordinada de las entidades territoriales, los aseguradores y los prestadores.

El Modelo de la E.S.E Hospital La María, en busca de la integralidad pone en el centro a las personas, su bienestar y seguridad a través del fortalecimiento de la capacidad resolutoria y la calidad de la prestación de servicios de salud, en búsqueda del cumplimiento de altos estándares de calidad y garantizando la continuidad de la atención e integrando intervenciones individuales y colectivas en salud, dirigidas no solo a prestar servicios de salud, sino a fomentar el bienestar de la comunidad, que favorezcan las ganancias en equidad, tanto en estado de salud como en acceso integral a los servicios.

3. OBJETIVO.

Definir los lineamientos estratégicos que orienten la gestión institucional de la E.S.E. Hospital La María, garantizando la prestación de servicios de salud con calidad, seguridad y eficiencia, a través de la implementación de los enfoques de atención humanizada, la gestión del riesgo, la gestión clínica y la gestión de la calidad, articulada con el mapa de procesos institucional que generen mutuos beneficios, tanto para el paciente, como para su aseguradora y para la institución.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

➤ **Objetivos específicos.**

- Fortalecer las redes integrales de servicios de salud a través del mejoramiento de la capacidad instalada y de los procesos de referencia y contrarreferencia, que permitan la implementación de acciones y decisiones que promuevan la integralidad en la atención en salud.
- Implementar en la atención el enfoque de gestión del riesgo en salud centrados en el paciente desde la ejecución de las actividades de Promoción y Mantenimiento de la Salud, el diagnóstico oportuno y el tratamiento efectivo, de eventos de baja, mediana y alta complejidad, orientado al logro de resultados en salud.
- Prestar servicios de salud con un enfoque de atención humanizado que permitan mantener los niveles deseados de la satisfacción de los usuarios, EAPB y funcionarios del Hospital.

4. ALCANCE.

El alcance de este modelo es totalmente integral, pues funciona como la hoja de ruta que define la dirección de la institución, aplica a todos los colaboradores sin excepción, desde el personal de la alta gerencia hasta los equipos operativos. Este modelo cubre la totalidad de los servicios y procesos, asegurando que tanto las áreas asistenciales como las administrativas estén alineadas bajo los mismos objetivos de misión, visión y principios de eficiencia y humanización, buscando la sostenibilidad y el mejoramiento continuo de la atención en salud.

Como Empresa Social del Estado del orden departamental, comprometida con la responsabilidad social, la atención segura, humanizada y con calidad, a través de una gestión transparente y eficiente de los recursos. Por lo cual dentro del direccionamiento estratégico promovemos el mejoramiento continuo, la satisfacción de los usuarios, sus familias y la comunidad, integrando la asistencia, la docencia, la investigación, la innovación y la formación del talento humano en salud, contribuyendo al desarrollo científico, académico y social de la región.

5. ENFOQUE DIFERENCIAL.

La E.S.E Hospital La María garantiza la atención con enfoque diferencial a todos sus usuarios y sus familias, respetando su diversidad cultural, étnica, de género, orientación sexual, edad, condición social, discapacidad o situación de vulnerabilidad (PR-PPA-015). Durante el proceso de atención, el personal está capacitado para identificar estas condiciones y activar los protocolos institucionales que aseguren una atención humanizada, digna, segura y oportuna, en concordancia con los derechos y deberes de los usuarios.

6. DEFINICIONES.

- **Misión:** Es la razón de ser de la IPS. Define su propósito fundamental en el presente, qué hace, para quién lo hace y cómo lo hace (ej: "Prestar servicios de salud integrales, seguros y humanizados a la población del área de influencia").

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

- **Visión:** Es la meta a largo plazo. Define el estado deseado o dónde quiere estar la IPS en un horizonte de tiempo determinado (ej: "Ser en el año 2028 la E.S.E. líder en calidad y resolutivez del departamento X").
- **Valores corporativos:** Son los principios éticos y las guías de comportamiento que deben regir a todos los colaboradores de la IPS (ej: Honestidad, Respeto, Compromiso, Humanización, Excelencia).
- **Objetivo estratégico:** Es el resultado específico y medible que la IPS busca lograr para cumplir su Visión. Se enfocan en resolver los desafíos o aprovechar las oportunidades identificadas (ej: "Aumentar la eficiencia financiera un 10% en dos años" o "Mejorar la experiencia del usuario en los servicios prioritarios").
- **Estrategia:** Es el camino o plan de acción general y de alto nivel que se elige para alcanzar un Objetivo Estratégico (ej: Para aumentar la eficiencia financiera, una estrategia es "Optimizar la gestión de cartera y la contratación de servicios de apoyo").
- **Modelo de atención en salud:** Define la forma y el enfoque con el que la IPS organiza y presta sus servicios asistenciales, priorizando al usuario y la articulación de los diferentes niveles de complejidad (es fundamental para las IPS públicas en el marco del aseguramiento y las Rutas Integrales de Atención en Salud - RIAS).
- **DOFA:** Herramienta de análisis que evalúa el entorno interno (Fortalezas y Debilidades) y el entorno externo (Oportunidades y Amenazas) para fundamentar la toma de decisiones estratégicas.
- **Indicador de gestión:** Es una medida cuantitativa que permite monitorear el progreso y la efectividad en el logro de los objetivos estratégicos (ej: Tasa de ocupación hospitalaria, Oportunidad en la asignación de citas, Porcentaje de recaudo de cartera).
- **Balanced Scorecard (BSC):** Es una herramienta de gestión estratégica que permite medir el desempeño desde cuatro perspectivas fundamentales: Financiera, Cliente/Usuario, Procesos Internos, y Aprendizaje y Crecimiento. Es clave para monitorear los objetivos estratégicos.

7. REQUISITOS LEGALES.

- **Constitución Política de Colombia 1991:** Es el fundamento y la norma superior del derecho a la salud como servicio público esencial a cargo del Estado. (Artículo 49. La atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado. Se garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud).

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

- **Ley 9 de 1979 (Código Sanitario Nacional):** Establece las normas generales necesarias para preservar, restaurar u mejorar las condiciones necesarias en lo que se relaciona a la salud humana, aunque muchos de sus aspectos han sido desarrollados y reglamentados (o tácitamente derogados) por normas posteriores, especialmente las relacionadas con el SGSSS. Sin embargo, en temas de saneamiento ambiental y salud pública, aún tiene aplicabilidad.
- **Ley 80 de 1993 (Estatuto de contratación):** Es el marco general para la contratación de las entidades públicas, incluyendo las E.S.E., aunque estas tienen un régimen especial para contratos de prestación de servicios de salud que se rige principalmente por el derecho privado.
- **Ley 100 de 1993:** Es el pilar fundamental que creó el SGSSS. Aunque ha sido reformada y reglamentada extensamente (notablemente por la Ley 1122 de 2007, Ley 1438 de 2011, y Ley 1751 de 2015), sigue siendo la base del sistema.
- **Ley 152 de 1994 (Ley orgánica plan de desarrollo):** Define el marco para la elaboración, aprobación y evaluación de los planes de desarrollo, lo cual aplica directamente a la formulación del Plan de Gestión de las E.S.E.
- **Ley estatutaria 715 de 2001:** Es fundamental para definir las competencias, recursos del Sistema General de Participaciones (SGP) y la distribución de recursos para salud y educación a las entidades territoriales, siendo clave para la financiación de las E.S.E.
- **Ley 909 de 2005:** Regula el empleo público, la carrera administrativa y la gerencia pública. Es la norma que rige el proceso de selección y nombramiento de los gerentes de las E.S.E. (a través de concurso de méritos).
- **Ley 1122 de 2007:** Hizo ajustes importantes al SGSSS, especialmente en el fortalecimiento de la dirección, la regulación del flujo de recursos y la evaluación por resultados de las E.S.E. (Art. 2°).
- **Ley 1438 de 2011 (Artículos 72, 73 y 74):** Reglamenta la elección, evaluación y aprobación del Plan de Gestión de los gerentes de las E.S.E. Estas disposiciones son cruciales para el modelo estratégico de cualquier hospital público.
- **Ley 1751 de 2015 (Ley estatutaria de salud):** Es la Ley Estatutaria de Salud, la cual define la salud como un Derecho Fundamental Autónomo. Modificó el enfoque del sistema, priorizando el derecho sobre el servicio, y es la norma rectora actual.
- **Decreto 780 de 2016 (Decreto único reglamentario DUR):** Agrupó y racionalizó la mayoría de los decretos reglamentarios anteriores, siendo la fuente principal de la reglamentación del SGSSS.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

- **Resolución 408 de 2018:** Es esencial, ya que adopta los lineamientos de las Rutas Integrales de Atención en Salud (RIAS), definiendo el Modelo de Atención y las actividades a realizar por la E.S.E. en prevención y promoción.
- **Resolución 1342 de 2019:** Define la metodología para el cálculo del riesgo fiscal y financiero de las E.S.E., siendo un instrumento clave de monitoreo estratégico.
- **Resolución 2626 de 2019:** Modifica la Política de Atención Integral en Salud (PAIS) y adopta el Modelo de Acción Integral Territorial (MAITE), que orienta la articulación de la E.S.E. con el territorio.
- **Resolución 3100 de 2019:** Define los procedimientos y condiciones para la Habilitación de Servicios de Salud, lo cual es un requisito legal indispensable para la operación asistencial de cualquier IPS.
- **Resolución 1035 de 2022:** Adopta el Plan Decenal de Salud Pública (PDSP) 2022-2031, el cual es el marco de política pública que debe guiar los objetivos estratégicos de la E.S.E. en promoción y prevención.
- **Resolución 5095 de 2018:** Adopta el Manual de Acreditación en Salud, el cual contiene los estándares de calidad superior que las E.S.E. pueden adoptar como meta estratégica (más allá de la habilitación).

8. DESCRIPCIÓN.

A. Direccionamiento estratégico.

El direccionamiento estratégico de la E.S.E. Hospital La María constituye la hoja de ruta que orienta la gestión institucional hacia el cumplimiento de su misión y visión, garantizando la prestación de servicios de salud especializados con calidad, eficiencia y sostenibilidad. Este proceso se fundamenta en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), la normatividad vigente del sector salud en Colombia y los principios de transparencia y responsabilidad social.

Como hospital público, la E.S.E. Hospital La María, institución de alto nivel de complejidad, enfrenta retos significativos en la atención integral de pacientes con patologías respiratorias, enfermedades crónicas, oncológicas y procedimientos de alta especialización, en un contexto marcado por la innovación tecnológica, la formación académica y la investigación científica. Por ello, el direccionamiento estratégico busca:

- ✓ Definir objetivos claros y medibles que respondan a las necesidades de la población y a las políticas públicas de salud.
- ✓ Fortalecer la articulación docente-asistencial, promoviendo la generación de conocimiento y la formación de talento humano.
- ✓ Garantizar la sostenibilidad financiera, mediante una gestión eficiente de recursos y alianzas estratégicas.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

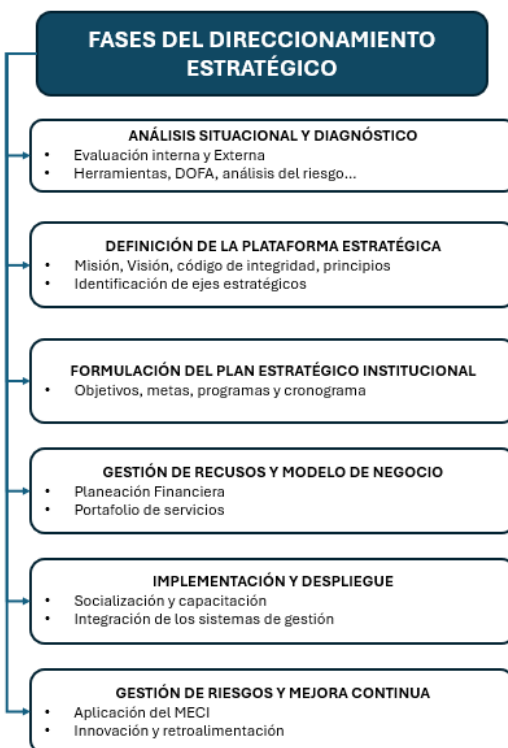
- ✓ Impulsar la calidad y seguridad del paciente, como eje transversal de todos los procesos.
- ✓ Promover la innovación y la transformación digital, para mejorar la experiencia del usuario y la eficiencia operativa.

El direccionamiento estratégico se articula con el Plan de Desarrollo, y se desagrega por Programas y Proyectos los objetivos que permiten la continuidad y el mejoramiento de la prestación de servicios de instituciones de mediano y alto nivel de complejidad, con alta calidad humana y técnica para los habitantes de los 125 municipios del Departamento Antioquia.

El estilo de dirección de la E.S.E Hospital La María, está basado en un Modelo de funcionamiento por procesos, cuya finalidad es unificar el desarrollo de las actividades, y articular el trabajo en las áreas asistenciales y administrativas, que realizan las diferentes operaciones de la organización, entorno a la plataforma estratégica.

La E.S.E. Hospital La María, encamina sus acciones en mejorar la accesibilidad a los servicios de salud, trabajando constantemente por la calidad y humanización de la atención, fortaleciendo la infraestructura y dotación hospitalaria, sus procesos y procedimientos y enfoca grandes esfuerzos en consolidar la política en salud, que precisa acciones bajo el enfoque de Gestión Integral del Riesgo.

Para ello, hemos definido que nuestro direccionamiento estratégico, está compuesto por las siguientes fases:



	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

B. Análisis situacional.

El Hospital La María de Medellín es un hospital general de alta complejidad (tercer nivel) que se destaca por su enfoque y referencia departamental en ciertas áreas específicas.

Las principales patologías y servicios en los que se enfoca son:

- ✓ **Enfermedades Infecciosas:** Es un centro de referencia reconocido en el tratamiento y manejo de diversas enfermedades infecciosas. Esto incluye especialidades en epidemiología, con un enfoque histórico y continuo en patologías como la tuberculosis (incluyendo casos farmacorresistentes) y el VIH.
- ✓ **Neumología:** El hospital tiene un énfasis marcado y reconocido en servicios de neumología.
- ✓ **Oncología y quimioterapia:** El hospital presta servicios a la ruta de oncología de cáncer de próstata y cuello uterino de la población subsidiada del departamento de Antioquia.
- ✓ **Servicios Generales de Alta Complejidad:** Como hospital general de alta complejidad, ofrece un amplio portafolio de servicios que incluye:

Internación.

- Cuidado Intermedio Adulto.
- Cuidado Intensivo Adulto.
- Hospitalización Adultos.

Cirugía.

- | | |
|---------------------------------|-----------------------------------|
| - Cirugía endoscópica. | - Cirugía vascular y angiológica. |
| - Cirugía general. | - Cirugía plástica y estética. |
| - Cirugía ginecológica. | - Cirugía de tórax. |
| - Cirugía Maxilofacial. | - Cirugía urología. |
| - Cirugía ortopédica. | - Neurocirugía. |
| - Cirugía otorrinolaringología. | |

Consulta Externa General.

- Enfermería.
- Medicina general.
- Nutrición y dietética.
- Odontología.
- Psicología.
- Vacunación.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

Consulta Externa Especializada.

- Alergología.
- Infectología.
- Cardiología.
- Cirugía general.
- Cirugía de tórax.
- Cirugía maxilofacial.
- Cirugía plástica y estética.
- Cirugía vascular.
- Dermatología.
- Dolor y cuidados paliativos.
- Gastroenterología.
- Ginecobstetricia.
- Medicina Interna.
- Neumología.
- Nefrología.
- Cirugía neurológica.
- Neurología.
- Neurocirugía.
- Ortopedia y/o traumatología.
- Otorrinolaringología.
- Urología.
- Oncología Clínica.
- Cirugía Oncológica.
- Urología Oncológica.
- Ginecología Oncológica.
- Hematología.
- Clínica de heridas.
- Anestesia.
- Otras consultas de especialidad.

Apoyo diagnóstico y complementación terapéutica.

- Laboratorio clínico.
- Quimioterapia.
- Toma de muestras de laboratorio clínico.
- Servicio Farmacéutico.
- Terapia respiratoria.
- Diagnóstico vascular.
- Imágenes diagnósticas ionizantes y NO ionizantes.
- Gestión pre-transfusional.
- Toma de muestras de cuello uterino y ginecológicas.

Atención inmediata.

- Urgencias.
- Transporte asistencial básico.
- Transporte asistencial medicalizado.

Capacidad instalada.

- **Camas de Hospitalización:** 181 camas en total adultos
- **Unidad de Cuidados Intermedios:** 2 camas, equipadas para la atención de pacientes con condiciones críticas que requieren monitoreo constante.
- **Unidad de Cuidados Intensivos:** 18 camas, equipadas para la atención de pacientes con condiciones críticas que requieren monitoreo constante.
- **Salas de Cirugía:** 6 quirófanos, con equipos y tecnología actualizada para realizar diversos procedimientos quirúrgicos.
- **Consultorios para medicina general y especializada:** 56 consultorios habilitados para atención ambulatoria en diferentes especialidades.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

- **Sala de Urgencias:** Capacidad para atender hasta 20 pacientes diarios, con un área de triage y estabilización.
- **Salas de procedimiento:** 4 salas dotadas.
- **Ambulancias:** ambulancias para transporte asistencial.

La E.S.E Hospital La María atiende una alta carga de enfermedades respiratorias crónicas y agudas. Además, presta servicios a los 125 municipios de Antioquia, por lo que su perfil de morbilidad refleja tanto la dinámica urbana del Valle de Aburrá como casos remitidos desde otras subregiones del departamento de Antioquia y de otros departamentos como es el caso de Chocó y Córdoba.

Principales causas de morbilidad en Medellín y su impacto en la E.S.E Hospital La María. (Según el Análisis Situacional de Salud (ASIS) 2024 y reportes epidemiológicos):

- **Enfermedades crónicas no transmisibles (ECNT).**
 - ✓ Enfermedades cardiovasculares (hipertensión, insuficiencia cardíaca).
 - ✓ Diabetes mellitus.
 - ✓ Neoplasias (cáncer de pulmón, mama y próstata son los más frecuentes).

- **Enfermedades respiratorias.**

EPOC y asma (alta prevalencia en población adulta mayor).

Infecciones respiratorias agudas (IRA), incluyendo casos post-COVID.

- ✓ **Trastornos mentales y del comportamiento:** aumento en intentos de suicidio y depresión.
- ✓ **Enfermedades del sistema genitourinario (infecciones urinarias).**
- ✓ **Causas externas:** accidentes de tránsito y violencia interpersonal siguen siendo relevantes.

- **Eventos de interés en salud pública (vigilancia epidemiológica).**

- ✓ **Tuberculosis:** El departamento de Antioquia mantiene tasas superiores al promedio nacional, y la institución participa en programas de control.
- ✓ **COVID-19 y otras infecciones respiratorias:** Aunque la incidencia bajó, persisten casos en población vulnerable.
- ✓ **Violencia y lesiones:** Siguen siendo causas importantes de consulta en urgencias.
- ✓ **Intento de suicidio:** Tendencia al alza, especialmente en jóvenes.

Todas estas posibles morbilidades tienen fuerte injerencia en las comunas nororiental y noroccidental, las cuales tienen la siguiente densidad poblacional:

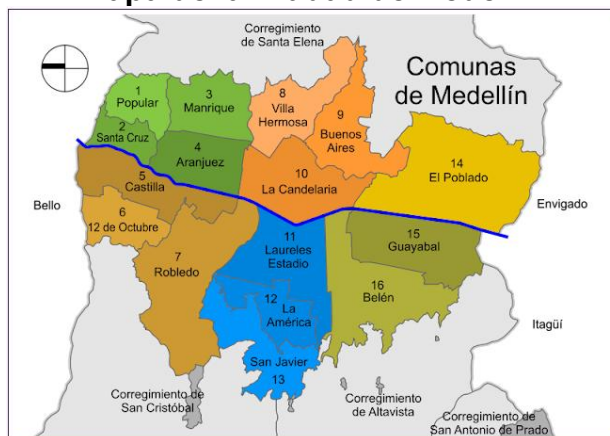
Porcentajes respecto al total de Medellín (≈ 2.55 millones habitantes):

- **Comuna 1 – Popular:** 145.235 habitantes para un 5.7%
- **Comuna 2 – Santa Cruz:** 104.000 habitantes para un 4.1%
- **Comuna 3 – Manrique:** 155.000 habitantes para un 6.1%

- **Comuna 4 – Aranjuez:** 136.000 habitantes para un 5.3%
- **Comuna 5 – Castilla:** 128.000 habitantes para un 5.0%
- **Comuna 6 – Doce de Octubre:** 182.165 habitantes para un 7.1%
- **Comuna 7 – Robledo:** 170.000 habitantes para un 6.7%
- **Comuna 8 – Villa Hermosa:** 130.000 habitantes para un 5.1%

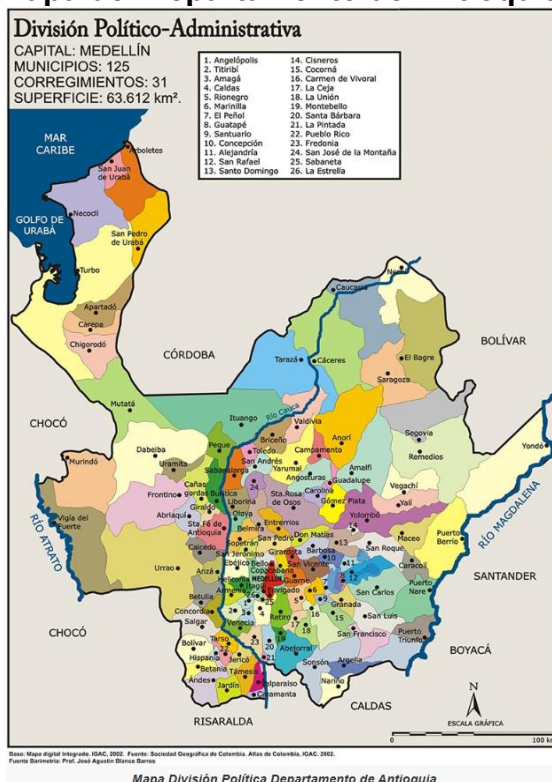
Estas ocho comunas representan 45% de la población total de Medellín.

Mapa de la Ciudad de Medellín.



La E.S.E Hospital La María atiende a toda la población del departamento de Antioquia con sus 125 municipios:

Mapa del Departamento de Antioquia.



	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

C. Matriz DOFA Institucional.

	FORTALEZAS ✓ Hospital de alta complejidad con énfasis en neumología, infectología y servicios integrales. ✓ Cobertura en los 125 municipios de Antioquia. ✓ Infraestructura especializada y equipos biomédicos actualizados ✓ Experiencia en docencia-servicio e investigación. ✓ Reconocimiento institucional y alianzas con entes territoriales. ✓ Contar con una INTRANET institucional	DEBILIDADES ✓ Dependencia de recursos públicos y retrasos en pagos por parte de aseguradoras. ✓ Limitaciones en talento humano especializado en algunas áreas críticas. Y también las debidas a los modelos de contratación por Prestación de servicios. ✓ Procesos administrativos que requieren mayor digitalización y eficiencia. ✓ Alta presión por cumplimiento normativo y auditorías. ✓ Desconocimiento del alcance del software institucional.
	OPORTUNIDADES ✓ Creciente demanda de servicios especializados en enfermedades respiratorias e infecciosas. ✓ Telemedicina y transformación digital en el sector salud. ✓ Acceso a recursos del Plan Nacional de Salud Pública y proyectos de innovación. ✓ Posibilidad de convenios con universidades para investigación y formación. ✓ Expansión de programas de prevención y promoción en el departamento. ✓ Crecimiento demanda de servicios oncológicos ✓ Creciente demanda de servicios de ECNT (Enfermedad cardiovascular, cerebrovascular)	ESTRATEGIA F+O ✓ Expandir telemedicina aprovechando infraestructura y reconocimiento institucional. ✓ Crear programas de investigación conjunta con universidades usando experiencia docente. ✓ Buscar cofinanciación con entes departamentales y nacionales para los programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad. ✓ Desarrollar campañas de prevención respiratoria con apoyo del Plan Nacional. ✓ Análisis permanente de las demandas del entorno en lo que respecta a la morbilidad observada, para la implementación de nuevos programas para la atención de las ECNT ✓ Realizar actividades de socialización de la INTRANET institucional
	AMENAZAS ✓ Competencia con clínicas privadas y otros hospitales de alta complejidad. ✓ Cambios en políticas de aseguramiento y contratación con EPS. ✓ Incremento de costos operativos y medicamentos. ✓ Riesgo de crisis sanitaria (p.ej., pandemias) que desborden la capacidad instalada. ✓ Desigualdad en acceso a servicios en zonas rurales del departamento.	ESTRATEGIA D+O ✓ Digitalizar procesos administrativos mediante recursos de transformación digital. ✓ Capacitar talento humano con convenios universitarios para cubrir áreas críticas. ✓ Diversificar fuentes de financiación aprovechando proyectos de innovación. ✓ Adecuación del software a las demandas institucionales de información.
	ESTRATEGIA F+A ✓ Fortalecer alianzas estratégicas para competir con clínicas privadas. ✓ Optimizar costos operativos mediante tecnología y gestión eficiente. ✓ Diseñar protocolos de contingencia para crisis sanitarias usando experiencia en alta complejidad	ESTRATEGIA D+A ✓ Reducir dependencia financiera mediante convenios y proyectos externos. ✓ Implementar auditorías internas preventivas para cumplir normativas. ✓ Mejorar acceso rural con telemedicina y brigadas móviles. ✓ Creación del departamento de Mercadeo y contratación

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

D. Gestión del Riesgo en la E.S.E Hospital La María.

La gestión del riesgo en la ESE Hospital La María no solo es una obligación normativa, sino una estrategia esencial para garantizar seguridad del paciente, calidad asistencial, resiliencia institucional y sostenibilidad, contribuyendo al logro de la misión y visión del hospital. Pretende generar:

Protección de la vida y la salud.

- ✓ Permite identificar, evaluar y controlar riesgos que pueden afectar la seguridad del paciente, del personal y de la comunidad.
- ✓ Reduce la probabilidad de eventos adversos y daños graves.

Cumplimiento normativo.

- ✓ Es una exigencia legal en Colombia (Ley 1438 de 2011, Decreto 1011 de 2006, Resolución 3100 de 2019).
- ✓ Forma parte del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad y del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Continuidad del servicio.

- ✓ Ayuda a prevenir interrupciones en la atención por emergencias, fallas técnicas o crisis sanitarias.
- ✓ Fortalece la resiliencia institucional frente a desastres naturales, pandemias o riesgos financieros.

Optimización de recursos.

- ✓ Disminuye costos derivados de errores, accidentes y litigios.
- ✓ Mejora la eficiencia en la toma de decisiones y la asignación de recursos.

Confianza y reputación.

- ✓ Genera credibilidad ante usuarios, entes de control y aseguradoras.
- ✓ Promueve una cultura organizacional basada en la prevención y la transparencia.

La gestión del riesgo no es opcional, es estratégica y obligatoria para garantizar seguridad, calidad y sostenibilidad en la atención en salud. Para ello, la E.S.E. Hospital La María desarrolló el documento PL-DIE-001 Política para la administración de Riesgos de la E.S.E. Hospital La María, donde definió las líneas de defensa, sus responsables, su accionar frente a la gestión del riesgo, clasificó los riesgos, definió los niveles, los evalúa y determina el impacto en los riesgos inherentes, residuales y cómo actuar cuando se materializan los riesgos, y definió como hacer el seguimiento al mapa de riesgos y cuáles serían sus controles.

E. Plataforma estratégica.

La Plataforma Estratégica es el componente fundamental y el punto de partida de todo Modelo Estratégico en una organización, incluyendo una IPS pública.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

Se trata del conjunto de declaraciones y principios que definen la identidad, el propósito y el marco de actuación de la institución en el largo plazo. Es, en esencia, la carta de navegación que orienta todas las decisiones y acciones.

La E.S.E Hospital La María desea:

- **Brindar dirección y coherencia institucional.**
 - ✓ Permitir que todas las áreas trabajen alineadas hacia una misión y visión común, evitando esfuerzos dispersos.
 - ✓ Establecer principios y valores que guían la toma de decisiones.
- **Facilitar la planificación y el control**
 - ✓ Servir como base para formular planes, programas y proyectos coherentes con los objetivos estratégicos.
 - ✓ Permitir medir avances y ajustar acciones según los resultados.
- **Responder a un entorno cambiante.**
 - ✓ El sector salud enfrenta retos como nuevas normativas, crisis sanitarias y limitaciones financieras.
 - ✓ Una plataforma estratégica ayuda a anticipar riesgos y aprovechar oportunidades.
- **Fortalecer la sostenibilidad y la competitividad**
 - ✓ Definir ejes estratégicos para garantizar calidad, eficiencia y gestión del riesgo.
 - ✓ Mejorar la capacidad del hospital para adaptarse y mantenerse como referente en la región.
- **Generar confianza y transparencia.**
 - ✓ Comunicar claramente la orientación institucional a usuarios, entes de control y colaboradores.
 - ✓ Reforzar la cultura organizacional basada en la mejora continua.

➤ **Misión.**

Somos una Empresa Social de Estado del orden departamental, comprometida con la responsabilidad social, que presta servicios de salud de alta y mediana complejidad; mediante una atención segura, humanizada y con calidad, a través de una gestión transparente y adecuada de los recursos; enfocándose en el mejoramiento continuo, la satisfacción del usuario, la familia y la comunidad; avanzando en la docencia, la investigación y el desarrollo científico de los funcionarios y colaboradores.

➤ **Visión.**

La E.S.E. Hospital La María para el año 2030, será un hospital universitario reconocido nacional e internacionalmente en la prestación integral de los servicios de salud, destacándose su experiencia y conocimiento en el tratamiento de las enfermedades infecciosas y crónicas, con un recurso humano de alto desempeño y una infraestructura moderna y segura.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

➤ **Objetivo corporativo.**

Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la E.S.E. de acuerdo con su desarrollo y recursos disponga.

Objetivos específicos.

- Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria.
- Satisfacer los requerimientos del entorno, adecuando continuamente sus servicios y su funcionamiento.
- Producir servicios de salud eficientes y efectivos que cumplan con las normas de calidad.
- Establecer con base en la resolución 5095 del 2018 la definición de la calidad observadas versus la calidad esperada.
- Fomentar la investigación científica, entendida como el trabajo creativo llevado a cabo a través de proyectos de forma sistemática para incrementar el volumen de los conocimientos humanos, culturales y sociales y el uso de esos conocimientos para derivar nuevas aplicaciones.
- Propender por el desarrollo continuo del talento humano.

➤ **Código de integridad.**

- **Honestidad:** Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, 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:** Cumpló con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud 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.
- **Humanización:** Tengo la capacidad y disposición de ponerme en la situación de los pacientes, familiares y acompañantes para brindarles la mejor experiencia en la prestación del servicio de salud, a través de la práctica continua de los valores institucionales y el respeto a la dignidad humana.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

➤ **Vocación docente.**

La E.S.E. Hospital La María reconoce la docencia-servicio como un eje estratégico para el fortalecimiento de la calidad asistencial, la seguridad del paciente, la investigación y la formación integral del talento humano en salud. Como escenario de práctica formativa, promueve espacios académicos que favorecen el aprendizaje, la generación de conocimiento, la innovación y el desarrollo de competencias profesionales, en articulación con instituciones de educación superior y demás entidades formadoras, garantizando el respeto por los derechos de los pacientes y el cumplimiento de la normatividad vigente. A través de:

- ✓ Fortalecer la vocación docente institucional mediante el desarrollo de escenarios de práctica formativa de excelencia, la investigación científica, la innovación y la gestión del conocimiento, contribuyendo a la formación integral del talento humano en salud y al mejoramiento continuo de la calidad de la atención.
- ✓ Consolidar la E.S.E. Hospital La María como escenario de práctica formativa seguro, idóneo y de alta calidad para estudiantes de pregrado y posgrado de las ciencias de la salud.
- ✓ Fortalecer la relación docencia-servicio mediante alianzas estratégicas con instituciones de educación superior
- ✓ Promover la investigación científica, clínica y aplicada orientada a la solución de problemas prioritarios de salud y al mejoramiento de los resultados asistenciales.
- ✓ Garantizar que los procesos de formación académica se desarrollen bajo criterios de calidad, ética, seguridad del paciente y humanización de los servicios de salud.

F. Modelo de Atención en Salud.

➤ **Fundamentos del modelo.**

Beneficios; fue nuestra premisa para la construcción del Modelo de atención de la E.S.E, beneficios mutuos, tanto para el paciente, su aseguradora y la E.S.E, dirigidos todos desde el compromiso misional, con enfoque de humanización; que tiene la institución hacia la prestación de servicios integrales de salud, centrado en el paciente desde el diagnóstico oportuno y el tratamiento efectivo, de los eventos en salud de mediana y alta complejidad.

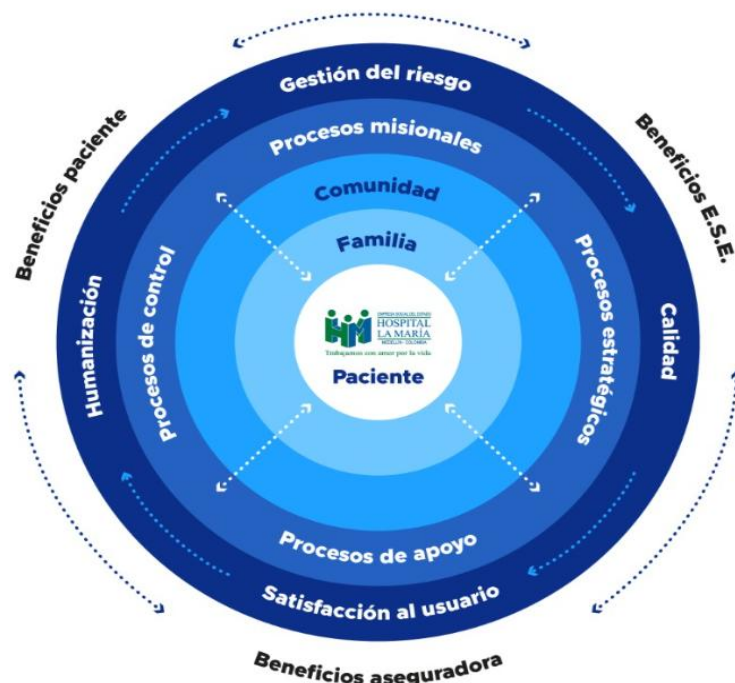
Proyectando el logro de los beneficios, se definieron 4 enfoques:

- ✓ Enfoque de Humanización
- ✓ Enfoque de Satisfacción
- ✓ Enfoque de Gestión del Riesgo
- ✓ Enfoque de Calidad y Gestión Clínica

La integración de éstos 4 enfoques, permiten el mejoramiento de la prestación de servicios de salud de manera continua y mediante la articulación de los diferentes actores del sistema, favorece al ente territorial y a las aseguradoras alinear sus políticas, esfuerzos y recursos para alcanzar sus objetivos estratégicos, contribuyendo así a la prestación de servicios de salud de manera integral para la comunidad antioqueña, en cumplimiento de la responsabilidad como prestador complementario dentro de la Red departamental.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

➤ **Representación gráfica del modelo.**



➤ **Características del modelo.**

El modelo de prestación de servicios de Salud debe generar principios de operación claros, para que, de esta manera, se garantice una adecuada accesibilidad de los usuarios a los servicios de salud y para lo cual se hace necesaria una eficaz articulación entre los diferentes actores del sistema que intervienen en el proceso de atención, para el logro del mutuo beneficio. Se consideran los siguientes enfoques en el Modelo de atención:

Enfoque de Gestión Clínica y Calidad.

La gestión clínica permite sistematizar y ordenar los procesos de atención de forma adecuada y eficiente, sustentados en la mejor evidencia científica del momento y con la participación de profesionales en la gestión para la toma de decisiones en torno al paciente.

Implica establecer una metodología y un conjunto de prácticas que buscan mejorar la calidad y eficiencia de los servicios de atención sanitaria, donde exponemos unos pasos claves para definir un enfoque en gestión Clínica con calidad, a saber:

- ✓ **Identificación de objetivos:** Definir claramente los objetivos de calidad y eficiencia que se desean alcanzar.
- ✓ **Evaluación de la situación actual:** Analizar el estado actual de los servicios de salud para identificar áreas de mejora.
- ✓ **Desarrollo de estrategias:** Crear estrategias y planes de acción para abordar las áreas identificadas de mejora.
- ✓ **Implementación de prácticas basadas en evidencia:** Asegurarse de que las prácticas y procedimientos se basen en la mejor evidencia científica disponible.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

- ✓ **Monitoreo y evaluación continua:** Establecer sistemas de monitoreo y evaluación para medir el progreso y ajustar las estrategias según sea necesario.

La gestión clínica, implica un cambio de actitud no solo del personal administrativo sino de todo el personal asistencial, que deberá asumir el liderazgo de las tareas administrativas garantizando el logro de los objetivos de la institución. Para ello tendrá como eje de todas las actividades médicas y administrativas al paciente que acude a solicitar nuestra atención.

No se debe dejar de lado el componente de Acorde con los preceptos del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención en salud del SGSSS – Decreto 1011 de 2006 -Decreto 780 de 2016, el modelo debe cumplir con las siguientes características:

- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **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.
- **Satisfacción del usuario:** grado de cumplimiento de las expectativas de estos, frente a la atención recibida y los resultados obtenidos.

Enfoque de gestión integral del riesgo.

El enfoque gestión integral del riesgo en salud tiene un componente colectivo a cargo de la entidad territorial y uno individual, realizado a través de la Ruta Integral de Atención para la Promoción y Mantenimiento de la Salud, la cual constituye una de las responsabilidades principales a cargo de las EPS.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

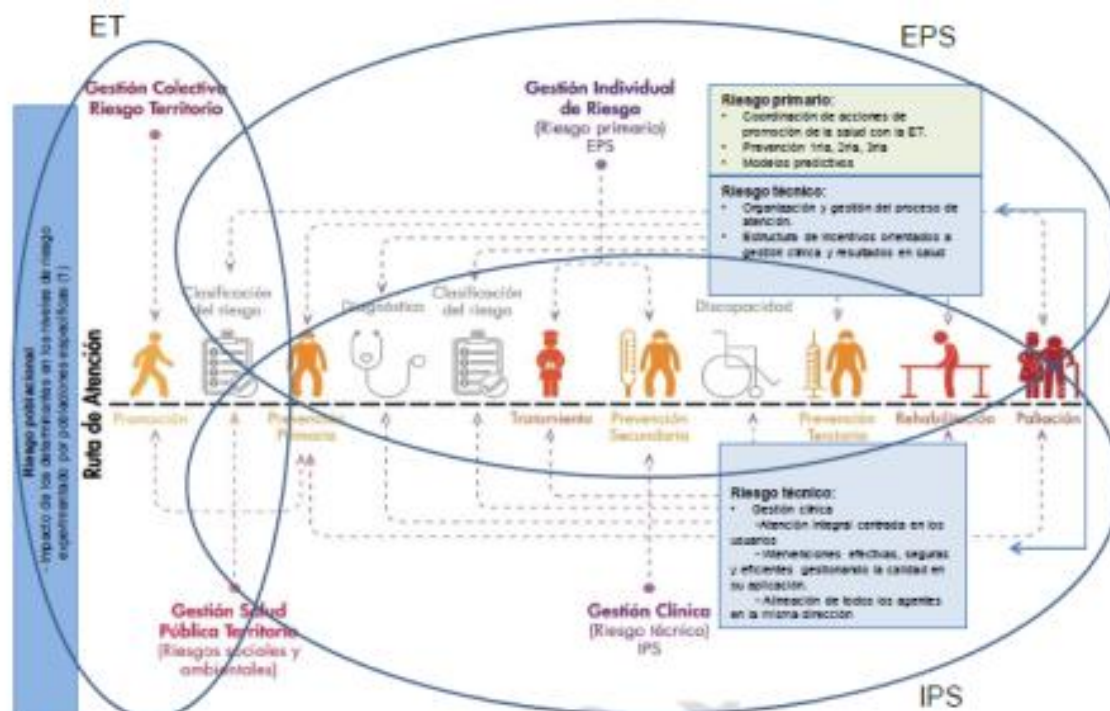
En la E.S.E. Hospital La María, las decisiones sobre los cuidados de la salud de los usuarios, dentro de la atención para la promoción y el mantenimiento de la salud se efectúa con base en el trabajo grupal, realizado entre los profesionales de la salud, el usuario y su familia, permitiendo una alta capacidad resolutive, un eficiente sistema de referencia y contrarreferencia, entrelazado con la gestión clínica que ejecutan los prestadores conformados y organizados en redes integrales de prestadores de servicios de salud y el cuidado por parte del individuo (MSPS, 2016).

Esto implica un proceso sistemático y estructurado para identificar, evaluar y gestionar los riesgos que podrían afectar la prestación de los servicios de salud y afectar los objetivos de La E.S.E. Hospital La María. Definimos algunos pasos clave para establecer este enfoque:

- ✓ **Identificación de Riesgos:** Identificar todos los posibles riesgos que podrían afectar a la prestación del servicio de salud, incluyendo riesgos financieros, operativos, legales, de reputación, entre otros.
- ✓ **Evaluación y Análisis:** Evaluar los riesgos identificados en términos de probabilidad e impacto para priorizar aquellos que requieren atención inmediata.
- ✓ **Mitigación y Control:** Desarrollar estrategias para mitigar el impacto de los riesgos o eliminarlos por completo. Esto puede incluir la implementación de controles internos, la diversificación de inversiones o la contratación de seguros.
- ✓ **Monitoreo y Revisión:** Monitorear continuamente los riesgos y revisar las estrategias implementadas para asegurar que sigan siendo efectivas a medida que cambian las condiciones del entorno.

En los prestadores de servicios de salud, la GIRS se concreta en la orientación de su modelo de prestación hacia la gestión de los riesgos en salud de la población de su territorio y de la población contratada por las entidades territoriales y los aseguradores, contribuyendo a la identificación, evaluación, medición, tratamiento, seguimiento y monitoreo de los riesgos en salud, para lo cual las EPS deben entregar caracterizada su población.

Los prestadores del componente primario y complementario de la red de servicios ejecutan la mayor parte de las acciones de gestión individual del riesgo a partir de la gestión clínica, la cual tiene como objetivo garantizar la atención integral, coordinada y centrada en el paciente, realizando las intervenciones más efectivas, seguras y eficientes, acordes con la información científica disponible y que hayan demostrado capacidad para cambiar de modo favorable el curso clínico de la enfermedad y la calidad de vida (Segú Tolsa JI, 2011; Astur Salud, 2011).



Fuente: Adaptación MSPS, 2016a.

Enfoque de humanización.

Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización; la humanización como asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Para ello La E.S.E. Hospital La María, estructuró el documento (PL-DIE-003):

Para atender al paciente y suplir sus necesidades a nivel físico, emocional, intelectual y social, es importante concientizar y sensibilizar a los profesionales de la salud con respecto a la atención de los usuarios, en el contexto de la ética y los valores. En este sentido, la E.S.E. Hospital La María incluye dentro de sus cronogramas de formación, capacitaciones en humanización, para mejorar la calidad de atención al usuario mediante la práctica de valores y principios humanísticos, todo encaminado a la transformación de la relación médico-paciente como uno de los ejes de la atención.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

La institución, desde la plataforma estratégica por medio del Código de Integridad ha definido como uno de sus valores prioritarios, la humanización, entendida como:

“Tengo la capacidad y disposición de ponerme en la situación de los pacientes, familiares y acompañantes para brindarles la mejor experiencia en la prestación del servicio de salud, a través de la práctica continua de los valores institucionales y el respeto a la dignidad humana”.

En este sentido, la promoción de la cultura de la humanización de los servicios, el proceso de preparación del personal, la definición de las líneas de intervención con usuarios y clientes internos, la práctica de valores y principios humanísticos y la gerencia del talento humano, propenden por el respeto a la dignidad humana, la humanización, el trato digno, la motivación y el reconocimiento.

Teniendo en cuentas estas consideraciones, implica centrarse en el paciente como una persona completa, que hace usualmente de un grupo familiar, y este a la vez se enmarca en una comunidad, no solo como un sujeto con un conjunto de síntomas o enfermedades. Aquí hay algunos pasos clave, para enfatizar en el aspecto de humanización y sobre los cuales debe girar las actividades de capacitación al talento humano, no solo asistencia, sino también administrativo:

- ✓ **Escuchar activamente:** Prestar atención a las preocupaciones y necesidades del paciente, y su grupo familiar mostrando empatía y comprensión.
- ✓ **Comunicación clara y respetuosa:** Explicar de manera comprensible y en el lenguaje del común los diagnósticos, tratamientos y opciones disponibles, asegurándose de que el paciente y su grupo familiar se sienta informado y respetado.
- ✓ **Respetar la dignidad y la privacidad:** Tratar a los pacientes y su grupo familiar con respeto y mantener su privacidad en todo momento.
- ✓ **Personalización del cuidado:** Adaptar los tratamientos y cuidados a las necesidades individuales de cada paciente, considerando sus valores y preferencias y no haciéndolo sentir como un paciente más al interior de la E.S.E. Hospital La María
- ✓ **Apoyo emocional:** Ofrecer apoyo emocional y psicológico, reconociendo que la salud mental es tan importante como la salud física. Este apoyo debe tener alcance al grupo familiar sobre todo en situaciones de dolor y de toma de decisiones que pueden afectar la condición del paciente, sobre todo cuando este se encuentre en situación de interdicción, bien sea por su condición o por situaciones como la edad.
- ✓ **Colaboración interdisciplinaria:** Trabajar en equipo con otros profesionales de la salud y con las áreas administrativas para proporcionar un cuidado integral y coordinado, no solo al paciente sino también a su familiar sino también, y cuando sea el caso a la comunidad donde cohabita el paciente.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

Enfoque de satisfacción y atención al usuario.

Implica desarrollar estrategias que aseguren una experiencia positiva y centrada en el paciente. Aquí tienes algunos pasos clave:

- ✓ **Evaluar las necesidades y expectativas:** Conocer lo que realmente valoran los pacientes y grupos familiares, mediante encuestas, entrevistas y análisis de datos.
- ✓ **Capacitación del personal:** Formar a los profesionales de salud en habilidades de comunicación y trato humano, para mejorar la interacción con pacientes y grupos familiares.
- ✓ **Medición continua:** Implementar mecanismos para medir la satisfacción del usuario regularmente, como encuestas de satisfacción post-atención.
- ✓ **Retroalimentación y mejora continua:** Analizar los resultados obtenidos y utilizar esta información para implementar mejoras en los servicios.
- ✓ **Personalización de la atención:** Adaptar los servicios a las necesidades y preferencias individuales de cada paciente.

Declaración de deberes y derechos. (OD-SIAU-001).

La misionalidad de toda Empresa Social del Estado es la prestación de los servicios de salud, mediante un modelo de atención, que refleje fielmente el direccionamiento estratégico institucional, y por ello, se determinó al interior de la ESE, que estos son:

- Estrategia 10 Deberes/10 Derechos.

DEBERES	DERECHOS
1. Propender en su autocuidado, el de su familiar y su comunidad 2. Respetar al personal responsable de la prestación de los servicios de salud 3. Atender oportunamente a las recomendaciones formuladas por el personal de salud. 4. Cumplir las citas de manera oportuna y atender los requerimientos del personal administrativo y asistencial. 5. Usar adecuada y racionalmente los implementos e instalaciones de la institución. 6. Presentar los documentos de identificación y los correspondientes a su seguridad social en salud actualizados. 7. Realizar los pagos de las cuotas moderadoras o copagos que se definan dentro del sistema de salud.	1. Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres. 2. Recibir los servicios en condiciones de higiene, seguridad y respeto a la intimidad. 3. Recibir información sobre los canales para presentar manifestaciones, así como recibir respuesta por escrito. 4. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, independiente de su culto religioso. 5. Obtener información veraz, clara y oportuna para tomar decisiones respecto a su estado de salud, procedimientos, etc. 6. Mantener la intimidad y confidencialidad de toda la información suministrada. 7. Que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.

DEBERES	DERECHOS
8. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas. 9. Actuar de buena fe frente al sistema de salud. 10. Suministrar información clara, veraz completa y oportuna sobre su estado de salud y mantenerla actualizada.	8. Aceptar o rechazar procedimientos por sí mismo o por medio de un representante en los casos que estipula la ley. 9. Que se le informe sobre la asociación de usuarios y se le permita pertenecer a esta. 10. Que se le respete la voluntad de participar en actividades de docencia e investigaciones.

Versión corta de la Declaración de Deberes y Derechos de los Pacientes.

Con el fin de facilitar la comprensión, divulgación y apropiación de los Deberes y Derechos de los pacientes, la institución ha elaborado una versión corta de la presente Declaración, la cual sintetiza los aspectos esenciales del documento completo, conservando su fundamento normativo y alcance institucional.

Esta versión tiene un carácter informativo y educativo, y está diseñada para su uso en piezas comunicativas, material publicitario y estrategias de socialización dirigidas a los usuarios, sus familias y la comunidad. Para la consulta detallada y el desarrollo integral de los derechos y deberes, se deberá remitirse a la versión completa de la Declaración, disponible en la Oficina de Atención al Usuario y en la página web institucional.

- DEBERES.

1. Cumplir.

- ✓ Asistir puntualmente a las citas y procedimientos programados y cancelar oportunamente en caso de no poder asistir.

2. Respetar.

- ✓ Cuidar las instalaciones, equipos y mobiliario del hospital.
- ✓ Respetar al personal del hospital, a los demás pacientes y acompañantes.
- ✓ Mantener un trato cordial y humanizado durante toda la atención.

3. Comunicar.

- ✓ Brindar información veraz y completa necesaria para su atención y tratamiento.

4. Autocuidado.

- ✓ Participar activamente en su autocuidado y en los procesos de rehabilitación cuando aplique.

5. Solidaridad.

- ✓ Cumplir los lineamientos y protocolos institucionales.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

- ✓ Actuar de manera responsable ante situaciones que pongan en riesgo la vida o la salud de las personas.

- **DERECHOS.**

1. Elegir.

- ✓ Tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento.
- ✓ Participar voluntariamente en actividades de docencia e investigación y en la donación de órganos y tejidos.
- ✓ Solicitar una segunda opinión dentro de la institución.
- ✓ Decidir a quién recibir como visitante y quién puede recibir información sobre su estado de salud.

2. Estar informado.

- ✓ Recibir información clara y comprensible sobre su enfermedad, tratamiento, riesgos, pronóstico y costos.
- ✓ Conocer las normas, funcionamiento institucional y trámites administrativos.

3. Recibir la mejor atención.

- ✓ Recibir atención segura y de calidad, acorde con su condición de salud y los recursos del hospital.
- ✓ Acceder oportunamente a los servicios, incluida la atención de urgencias sin barreras administrativas.
- ✓ Recibir acompañamiento de sus seres queridos durante la atención.

4. Expresar.

- ✓ Presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, y recibir respuesta oportuna.

5. Confidencialidad.

- ✓ Que su información personal y su historia clínica sean tratadas con reserva.
- ✓ Que se respete su intimidad durante la atención.

6. Trato digno.

- ✓ Recibir un trato humano, respetuoso y sin discriminación.
- ✓ Conocer y decidir sobre alternativas de manejo, cuidados paliativos, adecuación del esfuerzo terapéutico y el derecho a morir dignamente, conforme a la normatividad vigente.
- ✓ Recibir valoración y manejo oportuno del dolor.

Para realizar seguimiento a la declaración de deberes y derechos, la institución desarrolla una encuesta por parte de la Oficina de Atención al Usuario y por parte de la Oficina de Calidad se evalúa a través del diligenciamiento de una lista de chequeo “Visitas de Calidad” en los servicios.

 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL LA MARÍA MEDELLÍN - COLOMBIA Trabajamos con amor por la vida	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

Para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR), la institución dispone de códigos QR ubicados en sus instalaciones, los cuales direccionan a la página web de la E.S.E., donde los usuarios pueden radicar su PQR de manera virtual. Adicionalmente, para quienes prefieran realizar el trámite de forma presencial, pueden acercarse a la Oficina de Atención al Usuario, donde podrán diligenciar su PQR de manera física mediante el formato FT-SIAU-003 Recepción de PQR:

Por último, es importante recalcar que la E.S.E Hospital La María cuenta con carteleras físicas, documentos físicos para entregar a los usuarios de la institución y son responsabilidad de la Oficina de Atención al usuario mantener actualizada estas cartelas. Además, es bueno realizar énfasis que y articulado con el Mapa de procesos institucional, que los cuatro macroprocesos, deben trabajar articulados en y para el usuario, partiendo de la base que el proceso fundamental es el misional.

- **Resultados de la operacionalización del modelo de prestación de servicios de salud de la E.S.E. Hospital La María son:**

Beneficios para el paciente.

- ✓ Detección de estadios tempranos de la enfermedad,
- ✓ Integralidad en la atención por la habilitación de nuevos servicios
- ✓ Control de la enfermedad
- ✓ Mejoramiento de productividad y calidad de vida
- ✓ Toma informada de decisiones en salud
- ✓ Integración de la familia en el proceso curativo

Beneficios para la E.S.E.

- ✓ Aumento en la oferta de servicios
- ✓ Garantía de la atención de los pacientes
- ✓ Obtención de ganancias en salud
- ✓ Reconocimiento
- ✓ Aprendizaje

Beneficios para la Aseguradora.

- ✓ Mayor equidad en el acceso a los servicios de salud
- ✓ Mayor eficiencia del sistema de Salud
- ✓ Mayos satisfacción de los usuarios
- ✓ Mejoramiento de los resultados de salud de la población asegurada
- ✓ Disminución de costos
- ✓ Disminución de reprocesos
- ✓ Disminución de la carga de enfermedad
- ✓ Disminución de reingresos

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

G. Macroprocesos institucionales.

Los Macroprocesos Institucionales (también conocidos simplemente como Procesos Estratégicos o de Alto Nivel) son el conjunto de actividades interrelacionadas y organizadas que una institución, como una IPS pública, lleva a cabo para cumplir su misión, generar valor a sus usuarios y lograr sus objetivos estratégicos. En esencia, son la columna vertebral operativa y funcional de la E.S.E., y su definición es clave dentro del Modelo Estratégico.

Clasificación de los Macroprocesos de la E.S.E Hospital La María.

Generalmente, los macroprocesos de una IPS se agrupan en cuatro grandes categorías, siguiendo el enfoque del Sistema de Gestión de Calidad (SGC) y las directrices del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) en Colombia:

1. Macroproceso misional.

Se refiere a un conjunto de procesos interrelacionados que están directamente ligados a la misión y los objetivos fundamentales de La E.S.E. Hospital La María. Estos macroprocesos son esenciales para el cumplimiento de las funciones principales de la organización que en este caso es la prestación de servicios de salud y suelen incluir actividades que afectan directamente a los clientes, usuarios o beneficiarios de los servicios.

Usualmente tienen como características:

- ✓ **Enfoque en la Misión:** Deben estar alineados con la misión y la visión de la organización.
- ✓ **Interrelación de Procesos:** Involucran múltiples procesos que colaboran para alcanzar objetivos comunes.
- ✓ **Impacto Directo en los pacientes y sus familias:** Sus resultados tienen un efecto directo sobre los pacientes que depositan en la E.S.E. Hospital La María la confianza producto de su diario que hacer y la forma de hacer las cosas como las hace.
- ✓ **Responsabilidad Estratégica empresarial:** No olvida su razón de ser y no antepone barreras de atención de ninguna índole, a saber, racial, de género, económica, social, política, ni de credo, o profesión religiosa.

Ejemplos de Macroprocesos Misionales

- **Salud:** En la E.S.E. Hospital La María es la atención médica, la promoción de la salud y la rehabilitación de pacientes.

2. Macroproceso de direccionamiento estratégico.

Se refiere a un conjunto de actividades y procesos interrelacionados que son fundamentales para la gestión y dirección estratégica de la E.S.E. Hospital La María. Este macroproceso es esencial para definir la dirección, las políticas y los objetivos estratégicos, y aseguran que todas las áreas operativas estén alineadas con la misión y visión de la organización.

Características de un Macroproceso de Direccionamiento.

- ✓ **Planeación Estratégica:** Implica la formulación de planes a largo plazo, la definición de objetivos y la estrategia global de la organización.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

- ✓ **Toma de Decisiones:** Incluye la evaluación y la toma de decisiones críticas que afectan a toda la organización.
- ✓ **Control y Seguimiento:** Establece mecanismos para monitorear y evaluar el desempeño organizacional en relación con los objetivos estratégicos.
- ✓ **Comunicación Interna y Externa:** Asegura que la información relevante fluya adecuadamente dentro y fuera de la organización.
- ✓ **Liderazgo:** Enfocado en guiar y motivar a los equipos para alcanzar los objetivos propuestos.

Ejemplos de Macroprocesos de Direccionamiento

- **Gobernanza Corporativa:** Incluye las actividades relacionadas con la administración y control de la organización.
- **Gestión de la Estrategia:** Involucra la definición, implementación y revisión de las estrategias organizacionales.
- **Gestión del Talento Humano:** Abarca la planificación y desarrollo del personal, alineándolo con los objetivos estratégicos de la organización.

Estos macroprocesos son vitales para garantizar que la organización se mantenga en el camino correcto hacia el cumplimiento de su misión y visión.

3. Macroproceso de apoyo.

se refiere a un conjunto de actividades y procesos interrelacionados que brindan soporte y facilitan el funcionamiento eficaz de los procesos misionales y de direccionamiento dentro de una organización. Estos macroprocesos no están directamente ligados a la misión principal, pero son fundamentales para que las operaciones se realicen de manera eficiente.

Características de un Macroproceso de Apoyo

- ✓ **Función de Soporte:** Proporcionan los recursos y servicios necesarios para el funcionamiento de los procesos principales.
- ✓ **Transversalidad:** Abarcan diversas áreas dentro de la organización, apoyando múltiples departamentos y funciones.
- ✓ **Eficiencia Operativa:** Contribuyen a la mejora continua de la eficiencia operativa mediante la provisión de servicios clave.
- ✓ **Aseguramiento de Recursos:** Incluyen la gestión de recursos humanos, financieros, tecnológicos y materiales.

Ejemplos de Macroprocesos de apoyo.

- **Gestión de Recursos Humanos:** Incluye la contratación, capacitación, desarrollo y bienestar del personal.
- **Gestión Financiera:** Abarca la planificación, control y supervisión de los recursos financieros.
- **Tecnologías de la Información:** Proporciona soporte técnico, mantenimiento de sistemas y gestión de la infraestructura tecnológica.
- **Logística y Compras:** Gestiona la adquisición y distribución de bienes y servicios necesarios para la operación de la organización.

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

- **Mantenimiento de Infraestructura:** Garantiza que las instalaciones y equipos estén en condiciones óptimas para su uso.

Estos macroprocesos aseguran que la organización pueda cumplir sus objetivos misionales y estratégicos de manera efectiva.

4. Macroproceso de control.

Se refiere a un conjunto de actividades y procesos interrelacionados que están diseñados para supervisar, medir, y garantizar el cumplimiento de las metas, políticas y procedimientos de una organización. Estos macroprocesos son fundamentales para asegurar que todas las operaciones y actividades se realicen de acuerdo con los estándares establecidos y que se tomen medidas correctivas cuando sea necesario.

Características de un Macroproceso de Control.

- ✓ **Supervisión Continua:** Involucra la monitorización constante de los procesos y actividades para asegurar que se estén llevando a cabo según lo planeado.
- ✓ **Medición de Desempeño:** Utiliza indicadores de rendimiento y otras métricas para evaluar la eficacia y eficiencia de los procesos.
- ✓ **Identificación de Desviaciones:** Detecta y analiza cualquier desviación respecto a los objetivos y estándares establecidos.
- ✓ **Acciones Correctivas:** Implementa medidas para corregir desviaciones y mejorar los procesos.
- ✓ **Cumplimiento Normativo:** Asegura que todas las actividades y procesos cumplan con las leyes, regulaciones y políticas internas.

Ejemplos de Macroprocesos de Control.

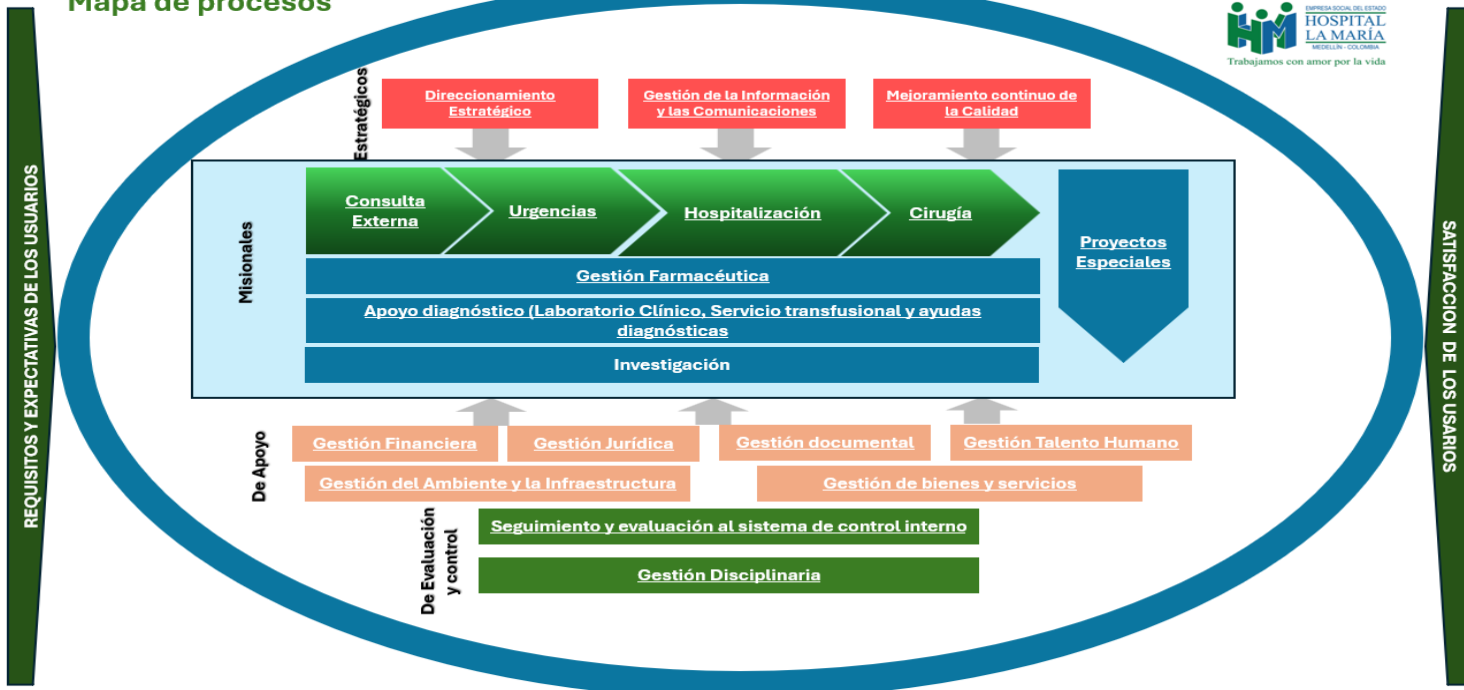
- **Auditoría Interna:** Revisión y evaluación de los procesos financieros, operativos y de control interno.
- **Gestión de Calidad:** Control y aseguramiento de la calidad de los productos y servicios, incluyendo la certificación y cumplimiento de normas de calidad.
- **Gestión de Riesgos:** Identificación, análisis, y mitigación de riesgos que puedan afectar a la organización.
- **Control Financiero:** Supervisión y control de las finanzas y contabilidad de la organización.

Estos macroprocesos son esenciales para mantener la integridad, calidad y eficacia de las operaciones de una organización, asegurando que se alcancen los objetivos estratégicos y operativos.

Mapa de procesos E.S.E Hospital La María

Mapa de procesos

SIAU



	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

9. DOCUMENTOS ASOCIADOS.

- MA-MCO-004 Manual de procesos y procedimientos de la E.S.E Hospital La María
- PL-DIE-003 Política de Humanización.
- PL-DIE-001 Política de administración del riesgo.
- PL-MCO-004 Política de Calidad.
- Cartilla de Deberes y Derechos
- Carta de Bienvenida a la E.S.E. Hospital La María
- MA-DIE-001 Manual de Políticas Institucionales
- CO-DIE-001 Código de Buen Gobierno e integridad de la E.S.E. Hospital La María
- MA-DIE-003 Manual de Gestión de Riesgos Asistenciales y Administrativos
- INS-MCO-002 Visitas de calidad
- FT-MCO-038 Lista chequeo direccionamiento y gerencia
- FT-MCO-046 Lista chequeo satisfacción del usuario
- FT-MCO-040 Lista chequeo talento humano
- MO-DIE-001 Modelo de atención
- PN-TH-001 Plan institucional de capacitación en salud
- PN-TH-Plan estratégico de talento humano
- MA-VIGIIH-003 Manual para la prevención y la detección de IAAS
- MA-MCO-001 Manual de Procesos y Procedimientos
- PN-SGA-001 PGIRASA
- PR-GTH-006 Procedimiento para la inducción y reinducción del personal
- QR Política de humanización
- QR de encuesta de satisfacción E.S.E. Hospital la María
- QR de recepción de petición, quejas, reclamos y sugerencias y felicitaciones
- QR de deberes y derechos
- QR Protocolo para asegurar la correcta identificación del paciente
- MA-SIAU-001 Manual del sistema de información y atención al usuario
- PN-SIAU-001 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- PR-SIAU-001 Procedimiento para trámite del derecho de petición
- OD-TSO-001 Estrategias de humanización
- PO-PPA-001 Atención a población preferente V1
- PO-SIAU-002 Protocolo de comunicación al paciente y su familia
- Plan de desarrollo E.S.E. Hospital La María 2024-2028
- FT-DIE-017 Seguimiento a la Evaluación por Dependencias
- FT-DIE-062 Cronograma de actividades autodiagnóstico MIPG
- PN-SIAU-001 Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano
- FT-CIN-006 Seguimiento acciones Plan Mejoramiento de Auditorías Internas

	MODELO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO.	Código: MO-DIE-002
		Versión: 003
		Fecha: 15/05/2026

10. CONTROL DE CAMBIOS.

VERSIÓN	DESCRIPCIÓN DE ACTUALIZACIÓN	FECHA DE ACTUALIZACIÓN	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
003	Se ajusta documento con base en los criterios de evaluación del escenario de practicas para los convenios docencia – servicio.	15/05/2026	Angela Rojas Meneses Líder Calidad	Carolina Murillo Velasquez Subgerente Científica	Carlos Mauricio Martínez Flórez Gerente
002	Actualización de formato y revisión de deberes y derechos.	1/12/2025	Carlos Alonso García Líder de Calidad	Carlos Mauricio García Planeación	Carlos Mauricio Martínez Flórez Gerente
001	Creación	1/11/2024	Carlos Alonso García Líder de Calidad y Planeación	Carlos Mario Londoño Subgerente Científico (E)	Carlos Mauricio Martínez Flórez Gerente

11. REVISIÓN Y APROBACIÓN INICIAL DEL DOCUMENTO.

DOCUMENTÓ	REVISÓ	APROBÓ
Carlos Alonso García Líder de Calidad y Planeación	Carlos Mario Londoño Subgerente Científico (E)	Carlos Mauricio Martínez Flórez Gerente