



POLÍTICA DE CALIDAD

El Centro de Excelencia para la Calidad, Investigación y Desarrollo en Salud, Cencisalud S.A.S., es una IPS, centro de consultoría y organización de investigación por contrato dedicada a:

- Prestación de servicios de salud domiciliarios con una atención centrada en el paciente y su familia.
- Servicios para la transferencia de conocimientos en salud para la implementación de las mejores prácticas en administración de servicios de salud.
- Servicios de asesoría profesional y/o institucional para definir estrategias de impacto colectivo en el sector salud.
- Servicios de investigación clínica y epidemiológica para el mejor conocimiento del comportamiento de las enfermedades en nuestro medio.

Es política de calidad en Cencisalud S.A.S., la provisión de servicios de salud a los usuarios de forma individual y colectiva con un nivel profesional óptimo, a través de estrategias y criterios como accesibilidad, equidad, oportunidad, seguridad, pertinencia y continuidad; manteniendo un equilibrio entre beneficios, riesgos y costos.

Nuestro propósito es lograr una experiencia gratificante en nuestros usuarios y clientes, comprometiéndonos a implementar y consolidar un sistema integrado de gestión a partir de la planeación participativa, autocontrol y seguimiento organizacional, definiendo acciones de mejoramiento continuo que garanticen la prestación de servicios de salud bajo estándares superiores de calidad.

Buscamos la satisfacción de nuestros usuarios brindándoles una experiencia de calidad, ágil y oportuna; soportada en una infraestructura necesaria y suficiente, un recurso humano calificado y comprometido, capacidad técnico-científica, métodos apropiados, proveedores calificados de servicios e insumos (alianzas estratégicas) que busquen la mejora continua de los procesos y del servicio a nuestros clientes, razón de ser de nuestra empresa.

Consciente de la importancia del Sistema de Gestión de la Calidad como una herramienta de gestión sistemática y transparente que permita dirigir y evaluar el desempeño institucional, en términos de calidad y satisfacción social en la prestación de los servicios, se compromete a:

Aprobado

Director General

Revisado

Equipo Proyecto ISO 9001

Elaborado

Profesional Apoyo Calidad

Página 1 de 3

- Prestar servicios de excelente calidad a través de la planeación de estrategias que generen momentos de verdad efectivos, una experiencia de bienestar y fidelización a usuarios y clientes.
- Aportar a la mejoría de las condiciones de salud de la población y reducir las brechas en los resultados en salud.
- Entregar respuestas precisas, claras, confiables, efectivas y oportunas que permitan cumplir con la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y clientes.
- Comunicar a todos los integrantes de la organización la importancia de cumplir tanto los requisitos del usuario y los clientes, como los organizacionales, los legales y reglamentarios.
- Concientizar, formar y motivar a todo el personal para participar en las actividades del logro, desarrollo y mejora continua de la organización.
- Fomentar la alineación de las expectativas de vida del equipo humano de Cencis con el proyecto institucional.
- Dotar al equipo humano de los recursos y formación necesarios para la correcta prestación del servicio de la organización, así como asignar eficazmente funciones y responsabilidades.
- Garantizar la prestación de servicios cumpliendo estándares normativos, de calidad y seguridad del paciente, mediante el fortalecimiento del programa y la cultura del reporte por parte del equipo de salud, el paciente y su familia.
- Fortalecer el sistema de administración y gestión de riesgos en todos los procesos de la organización para una efectiva toma de decisiones, promoviendo el mejoramiento de la calidad y obteniendo los mayores beneficios para todos los grupos de interés.
- Mejorar los procesos del Sistema de Gestión de Calidad mediante mecanismos de evaluación, control y seguimiento, para identificar desviaciones e implementar acciones de mejora.
- Consolidar una cultura de resolución de problemas presentes y potenciales en los procesos de la Institución.

Aprobado

Director General

Revisado

Equipo Proyecto ISO 9001

Elaborado

Profesional Apoyo Calidad

Página 2 de 3

- Dar cumplimiento a los requisitos legales definidos en la normatividad vigente para la operación.
- Realizar una gestión efectiva de la atención a pacientes y clientes orientada a mejorar el nivel de satisfacción según la experiencia percibida.
- Fortalecer nuestro modelo de trabajo con el paciente y la familia de forma continua, prevaleciendo el cumplimiento de sus necesidades y expectativas, siempre en consonancia con los principios éticos y profesionales de la organización.
- Respetar los derechos de comunidades indígenas especialmente lo relacionado al derecho a la autodeterminación y a la consulta previa
- Proporcionar condiciones de trabajo seguras y saludables, para la prevención de lesiones y deterioro de la salud, relacionadas con el trabajo de acuerdo con nuestra política de Salud y Seguridad en el Trabajo.
- Garantizar la confidencialidad y confiabilidad de nuestros procesos.

Cencisalud S.A.S., se compromete a difundir esta política de Calidad en todos los niveles de la organización y entidades colaboradoras.



JUAN ALBERTO BENAVIDES CUADROS

Director General Cencisalud S.A.S.

CONTROL DE VERSIONES

ÍNDICE DE MODIFICACIONES			
Versión	Numeral Modificado	Fecha de Modificación	Descripción
1.0.	N/A	Febrero /2021	Original

Aprobado Director General	Revisado Equipo Proyecto ISO 9001	Elaborado Profesional Apoyo Calidad	Página 3 de 3
-------------------------------------	---	---	----------------------