El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel de San Pedro de los Milagros y sus colaboradores se comprometen a brindar servicios de salud integrales y con estándares superiores de calidad en la mediana y alta complejidad, mediante una atención interdisciplinaria e integral con enfoque universitario, identificando las necesidades y expectativas del usuario y su familia, la humanización del servicio, la atención segura y confidencial, la promoción de la salud y prevención de la enfermedad, el tratamiento curativo y rehabilitación, todo lo anterior englobado en el Modelo de Prestación de Servicios de Salud institucional, el cual hace énfasis en la seguridad del paciente, la humanización y la responsabilidad social.

**VALORES**

* Honestidad
* Responsabilidad
* Respeto
* Compromiso
* Conciencia Ambiental

**PRINCIPIOS**

* Transparencia
* Compromiso Social
* Excelencia
* Trabajo en Equipo

**OBJETIVOS DE LA POLÍTICA**

1. Brindar atención integral de servicios de salud de baja y mediana complejidad, respondiendo satisfactoriamente a las necesidades y expectativas de los usuarios.

2. Adecuar los procesos y servicios institucionales de acuerdo con indicadores de mejoramiento continuo de la calidad, garantizando eficacia, eficiencia y efectividad en la ejecución de los procesos.

3. Realizar articulación institucional con los aseguradores y demás prestadores, para garantizar un proceso de referencia y contra-referencia óptimo, en el marco de las redes integrales de prestadores de servicios de salud, buscando minimizar riesgos y complicaciones.

4. Asegurar un ambiente académico óptimo en la formación de talento humano que contribuya al mejoramiento continuo en la atención de los usuarios y a la generación de profesionales de la salud que propendan por el mejoramiento de la salud y la calidad de vida de la población del área de influencia.

**INDICADORES**

**Cumplimiento a:**

* Tasa de Satisfacción Global
* Adherencia a guías de práctica clínica adoptadas
* Porcentaje de calidad del registro de la historia clínica y registros asistenciales
* Oportunidad en la atención de Urgencias
* Tasa de infecciones intrahospitalarias global y por servicios priorizados
* Tasa de Mortalidad
* Tasa de Reingresos hospitalarios.
* Porcentaje de estudiantes en prácticas, según cupos disponibles por servicios.
* Tasa de caídas de pacientes