1. Justificación

Con el fin de orientar las decisiones de la EPS SAVIA SALUD EPS y enmarcar las acciones de los principales procesos misionales y estratégicos de la organización, se hace necesario definir las políticas que faciliten el direccionamiento en el actuar para lograr la obtención de mejores resultados en salud.

2. Alcance

Este documento aplica a todas las áreas misionales y estratégicas de la organización.

3. Conceptos básicos para la definición de las políticas

3.1. Definición de políticas

Son los criterios o lineamientos de acción que se determinan en forma explica para facilitar la cobertura de responsabilidad de las distintas instancias que participan en la ejecución de procedimientos.

En la definición se deben contemplar todas las normas de operación que precisan las situaciones alternativas que pudiesen presentarse en la realización de los procedimientos.

3.2. Política

Enunciado corto que expresa EL COMPROMISO institucional respecto al tema que se va a normar: calidad, seguridad, comportamientos, aspectos administrativos, atención al usuario, control de recursos, aspectos ambientales, entre otros.

3.3. Justificación de la política

Argumento que soporta la definición de la política, los riesgos y las ventajas de su implementación en el sistema de gestión implementado.

3.4. Objetivo de la política

Define cual es la finalidad de la política a esbozar, esto es cuál es el aspecto de la gestión a guiar o el aspecto de la cultura a fortalecer.

3.5. Alcance

Define las áreas, los grupos, las sedes, los cargos, los procedimientos específicos que deben guiarse por los debe de la política en el día a día.

3.6. Condiciones generales

Contiene los “debe” o pautas a tener en cuenta para la aplicación de la política, estos se conviertes en criterios de auditoria.

3.7. Excepciones

Áreas, grupos, sedes, cargos, procedimientos, momentos en los que no aplica la política.

3.8. Indicadores

Se definen los puntos de medición y las metas o el desempeño esperado para mostrar la eficacia y el impacto de aplicación de la política.

4. Políticas internas

4.1. Política de calidad

Nuestro compromiso es identificar y satisfacer las necesidades del cliente interno y externo de manera oportuna, accesible, equitativa, confiable y segura, con talento humano comprometido y competente, enmarcado en la implementación del ciclo PHVA (planear, hacer, verificar y actuar) con miras a lograr siempre la fidelización y satisfacción de los usuarios.

4.2. Política de Seguridad del paciente

SAVIA SALUD EPS ratifica la seguridad del paciente y su familia como un componente fundamental en el modelo de atención en salud, y con el acompañamiento de su red de prestadores promueve la cultura de gestión y prevención del riesgo con miras a la disminución de la ocurrencia de los eventos adversos prevenibles. Fomentando un entorno de atención segura y con calidad para el usuario.

4.3. Política de Gestión del Riesgo

SAVIA SALUD EPS propende por la identificación y el análisis del riesgo en salud individual y poblacional, con el fin de prevenir, controlar, minimizar, mitigar y/o disminuir el impacto de los mismos, mediante un proceso de mejoramiento continuo se compromete con la intervención y el seguimiento a las estrategias implementadas.

4.4. Política farmacéutica

SAVIA SALUD EPS está dispuesta a mejorar la relación entre el gasto en productos farmacéutico y otros para la salud y los resultados en salud, mediante estrategias de gestión integral que involucre procesos de manejo de medicamentos e insumos médicos en lo referente a compra, negociación , control de la dispensación y seguimiento a riesgos en la administración.

4.5. Política de contratación

SAVIA SALUD EPS se compromete a fortalecer la red pública contratando preferencialmente con ésta, y haciendo participe a las IPS de la red privada mediante mecanismos de invitación abierta que favorezcan la participación amplia, utilizando mecanismos de contratación innovadores como los incentivos por gestión de riesgo en busca de un equilibrio contractual y de resultados tangibles para la salud de la población afiliada.

4.6. Política de Atención al Ciudadano

SAVIA SALUD EPS velará por los derechos y deberes del usuario, brindará siempre un trato humanizado basado en la comunicación asertiva y el respeto y se compromete a dirimir las dificultades expresadas por sus afiliados de manera oportuna con el fin de promover la fidelización y satisfacción.

4.7. Seguridad de la información

SAVIA SALUD EPS expresa su compromiso para garantizar calidad en la información y la gestión efectiva relacionada con violaciones de Seguridad física e informática, administración de Licencias, manejo e integralidad de bases de datos, derechos de autor, entre otros con miras a mantener los datos necesarios y dispuestos para la toma de decisiones operativas y gerenciales.

4.8. Política de talento humano

SAVIA SALUD EPS fomenta el manejo de relaciones de cordialidad; brinda un ambiente laboral seguro mediante los programas de Salud Ocupacional, Higiene y Seguridad Industrial y promueve el desarrollo de las competencias a través de la planeación, selección, vinculación, educación continua, evaluación de desempeño, bienestar, compensación competitiva y equitativa para conseguir la satisfacción del cliente interno.

4.9. Política reducción de tutelas

SAVIA SALUD se compromete a mantener un relacionamiento permanente con la rama judicial y las personerías para efectos de hacer capacitación y gestión preventiva de situaciones que pueden desencadenar derechos de petición y acciones de tutela con el fin de evitar demoras en la atención, congestión de la rama judicial y riesgos reputacionales y legales.

4.10. Política de Comunicaciones Corporativas

SAVIA SALUD EPS se compromete a mantener una comunicación corporativa fluida, constante y transparente con los diferentes actores del Sistema General de Salud y con sus públicos prioritarios y a mantener una rendición de cuentas públicas permanente a través de los diferentes medios de comunicación sumada a la participación en eventos y alternativas comunicacionales que favorezcan la interacción y movilización social hacia comportamientos colectivos que permitan garantizar el derecho a la salud y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros afiliados.

4.11. Política contable

SAVIA SALUD EPS expresa la voluntad permanente de generar información contable confiable, relevante y comprensible con una periodicidad anual y de forma comparativa con el año anterior, relacionada con el Balance General, Estado de Actividad Financiera,

Económica, Social y Ambiental, estado de Cambios en el Patrimonio y Estado de Flujos de Efectivo, a nivel de grupo y cuenta, en miles de pesos de acuerdo a la estructura definida en el Régimen de Contabilidad Pública.

4.12. Política de tesorería y cartera

SAVIA SALUD EPS vela por mantener la gestión de pagos oportuna de acuerdo a los compromisos adquiridos con sus prestadores, gestiona los recaudos de los deudores de la EPS y administra los recursos en bancos y en portafolio de inversión de manera trasparente y segura con el fin de favorecer la sostenibilidad financiera.

4.13. Política para el control

SAVIA SALUD EPS facilita la creación y el fomento de un ambiente en la cultura de control al interior, fundamentada en el autocontrol, autogestión y autoregulación y promueve el sentido de pertenencia y la calidad de sus servicios con personal humano calificado, actualizado y estable, que sea ejemplo de responsabilidad y moralidad.

4.14. Política de administración del riesgo (SAR)

La administración del riesgo es un elemento que contribuye y fomenta la cultura del autocontrol, la autorregulación y la autogestión al interior de los procesos, los cuales deben ser aplicados por todos los líderes y funcionarios de la Savia Salud EPS. Implica establecer el contexto estratégico que es la base para la identificación de los riesgos por proceso, los factores internos y externos del riesgo, determinar las posibles causas, establecer los efectos, definir el riesgo y consolidar la información en una matriz que permita visualizar la relación de dichos riesgos y el tratamiento de los mismos con los procesos institucionales.

4.15. Política de seguridad y salud en el trabajo – SST

SAVIA SALUD EPS se compromete con la protección y promoción de la salud de los trabajadores, procurando su integridad física mediante el control de los riesgos, el mejoramiento continuo de los procesos y la protección del medio ambiente.

Todos los niveles de dirección asumen la responsabilidad de promover un ambiente de trabajo sano y seguro, cumpliendo los requisitos legales aplicables, vinculando a las partes interesadas en el Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud en el trabajo y destinando los recursos humanos, físicos y financieros necesarios para la gestión de la salud y la seguridad.

Los programas desarrollados en SAVIA SALUD EPS estarán orientados al fomento de una cultura preventiva y del auto cuidado, a la intervención de las condiciones de trabajo que puedan causar accidentes o enfermedades laborales, al control del ausentismo y a la preparación para emergencias.

Todos los empleados, contratistas y temporales tendrán la responsabilidad de cumplir con las normas y procedimientos de seguridad, con el fin de realizar un trabajo seguro y productivo. Igualmente serán responsables de notificar oportunamente todas aquellas condiciones que puedan generar consecuencias y contingencias para los empleados y la organización.

4.16. Política de tratamiento de la información y datos personales

SAVIA SALUD EPS define la presente política en estricto cumplimiento a la Ley Estatutaria 1581 de 2012, la cual establece las disposiciones generales para la protección de datos personales y desarrolla el derecho fundamental del Habeas Data, que faculta a todas las personas para conocer, actualizar y rectificar la información que se haya recogido sobre ellas en bases de datos y/o archivos de entidades de naturaleza pública o privada.

Por lo anterior, SAVIA SALUD EPS asume su condición de responsable de tratamiento de datos, teniendo en cuenta que para el desarrollo de su objeto social continuamente recopila información y efectúa diferentes tratamientos a bases de datos de usuarios, proveedores, aliados y empleados. Por tanto, se permite formular el presente texto en aras de dar cumplimiento a dicha normativa y en especial al Decreto Reglamentario 1377 de 2013.

Con la implementación de la presente política se pretende garantizar la reserva de la información y la seguridad sobre el tratamiento que se le dará. A continuación se describe y explica el manejo de la información de carácter personal, privado, semiprivado y sensible a la que SAVIA SALUD EPS tiene acceso a través de nuestro sitio web y/o los diferentes canales de comunicación.

Control de elaboración

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Janeth Bojanini García	**Nombre:** Omar Perilla B.	**Nombre:** Carlos Mario Ramírez R.
Cargo: Jefe Gestión de Calidad	**Cargo:** Subgerente Operativo	**Cargo:** Gerente

Control de cambios

VERSIÓN	FECHA DE VIGENCIA	NATURALEZA DEL CAMBIO
01	21/11/2014	Creación del documento
02	04/06/2015	Se incluyó política del SAR
03	03/06/2016	Se incluye la política de seguridad y salud en el trabajo
04	15/07/2016	Se incluye la Política de tratamiento de la información y datos personales