

## Política de la Calidad

Mutual SER EPS gestiona la mejor experiencia para el acceso a los servicios de salud de sus afiliados, promueve estilos de vida saludable y administra los recursos con eficiencia y responsabilidad.

Además, promueve una cultura de la calidad en todos los niveles de la organización, considerando las necesidades y expectativas de los grupos de interés. Es por ello, que integra a los prestadores de servicios de salud a su modelo de atención, para así, cumplir la estrategia de una atención segura, integral, oportuna y personalizada en salud.

Para implementar su política de calidad, se apoya en la gestión del riesgo en salud, en una experiencia con el usuario basada en la atención sin tanta vuelta, la eficiencia en el manejo de los recursos, el cumplimiento de la legislación y las normas éticas y morales que impulsan el respeto hacia los derechos de los individuos y la sociedad.

Todo lo anterior, bajo el compromiso de la Alta Dirección y de la Organización con la mejora continua de los procesos.

## Objetivos de la Calidad

- ◆ Aumentar la satisfacción de los grupos de interés.
- ◆ Mejorar los resultados de gestión del riesgo en salud.
- ◆ Garantizar la sostenibilidad financiera de la Organización, optimizando el costo médico y el gasto administrativo.
- ◆ Garantizar resultados favorables de accesibilidad, oportunidad, seguridad y continuidad de los servicios.
- ◆ Fortalecer las relaciones con los prestadores y proveedores de servicios de salud, de acuerdo con los servicios que prestan a la organización, bajo el modelo de atención en salud.
- ◆ Dar respuesta confiable, veraz y oportuna a los requerimientos y normativa legal orientada a los procesos de atención en salud.

