



POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

En el Hospital La Buena Esperanza de Yumbo se trata a las personas con amabilidad y dignidad; sin importar la edad, género, raza, idioma, religión, filiación política, origen, orientación sexual, condición social o modalidad de afiliación al sistema de salud.

Elemento de control que define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos.

Las políticas de operación constituyen los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la operación de los componentes de direccionamiento estratégico y la administración del riesgo.

Un análisis del contexto en el que se desarrolla un proceso, de sus objetivos, de las especificaciones de los productos o servicios que genera, de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso, permitirá a la entidad fijar guías de acción orientadas a la ejecución eficaz y eficiente de las operaciones, contribuyendo al logro de los objetivos trazados para dicho proceso.

Establecen las acciones y mecanismos asociados a los procesos que permiten prever los riesgos que inhiben el cumplimiento de las metas y sus resultados, definen parámetros de medición del desempeño de los procesos y de los servidores que tiene bajo su responsabilidad la ejecución.

La política de operación se define teniendo en cuenta:

- El aspecto específico que requiere la guía de acción
- Los responsables de acatarla
- La guía de acción para evitar las situaciones indeseables
- Término de aplicación en caso de no ser permanente
- Proceso al que aplica.

Como se definen:



- 1- Analizar los objetivos de los procesos, las estrategias de los planes y programas, requerimientos y necesidades del cliente o usuario, especificaciones del producto para establecer en donde se requieren guías de acción.

GESTIÓN DE LA CALIDAD ATENCIÓN AL USUARIO

ATENCIÓN AL USUARIO:

- En la entidad las quejas y los reclamos son oportunidades de mejoramiento y se analizan en su totalidad.
- En Atención al Usuario todas las quejas se responden en un término no mayor de quince (15) días hábiles, de no cumplirse el término se oficia al usuario que la entidad se tomara 15 días más para dar la respectiva respuesta, según la norma 1755 del 2015.
- En la entidad el cambio permanente es la respuesta a la mejora continua.
- Se Mide e informa a los diferentes servicios la satisfacción de los usuarios de manera oportuna con el fin de apoyar la toma de decisiones.
- Por respeto y Seguridad al paciente el equipo médico, asistencial y de apoyo debe de abstenerse de utilizar el celular durante la atención al paciente / usuario o su familia.