



POLÍTICAS DE OPERACIÓN:

En el Hospital La Buena Esperanza de Yumbo se trata a las personas con amabilidad y dignidad, un trato basado en la humanización; 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:

- 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.

SERVICIOS AMBULATORIOS:

- Se presta atención integral a pacientes de manera ambulatoria y acciones educativas, con el fin de mantener, prevenir y recuperar la salud oral de los usuarios limitando el daño de la patología, brindando una atención con altos estándares de calidad, eficiencia y humanización y seguridad, proporcionando satisfacción a los usuarios.
- La atención en la consulta esta enmarcada en el respeto de los pacientes y su familia independientemente de la condición de del paciente, sexo, edad, religión, grupo étnico, preferencia sexual o condición médica.
- Se brinda información veraz oportuna y adecuada al paciente y su familia.

SALUD ORAL:

- Para la atención de Primera vez el paciente programara cita y si hay disponibilidad en las agendas en mismo día será atendido.
- Todo paciente de consulta programada deberá estar 30 minutos antes del horario real de su atención, para realizar el proceso de facturación.
- El paciente que NO haya realizado el proceso de facturación diez (10) minutos antes de su atención, se le cancelará la cita.
- Se intentara cubrir los espacios de las citas canceladas y los de los pacientes que no asisten a facturar oportunamente con las personas que lleguen a solicitar atención.
- Los pacientes que asistan a consulta de urgencias, teniendo en cuenta que la causa real sea esta, se atenderán el mismo día dentro del horario establecido.
- Todo paciente debe ser atendido a partir de los 0 años de edad.



- Se revisara de forma mensual los inventarios y formatos de los dispositivos médicos y medicamentos verificando fechas de vencimiento, lote, registro invima, etc.
- Mensualmente se debe de realizar el reporte de los pacientes controlados por cada profesional, dentro de los cinco (5) primeros días calendario de cada mes.
- Se direccionaran los pacientes al Puesto de Salud más cercano a su lugar de residencia para su atención.
- Las mujeres en estado de embarazo, adultos mayores de 65 años de edad o pacientes con algún tipo de discapacidad tiene prioridad para la atención.
- Todo paciente menos de 18 años de edad debe asistir acompañado por un adulto responsable.
- Se aplican todas las políticas de seguridad del paciente, política de reusó de dispositivos médicos y reporte de eventos adversos.
- Tomar radiografía periapical diagnostica (Indispensable para la extracción de cordales y premolares).
- 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.
- El equipo de salud oral (Odontólogos, auxiliares e higienistas en salud oral) deberá de portar el carnet institucional en un lugar visible, y deben de llevar prendas de bioseguridad (bata, gorro, tapaboca y careta) dentro del consultorio, fuera de este no se puede transitar con las prendas de bioseguridad.
- No se permite el consumo de alimentos dentro del área de consultorios.
- Divulgación de derechos y deberes a los usuarios en la consulta odontológica.