



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.

SERVICIOS AMBULATORIOS:

- Se Presta atención integral a pacientes de manera ambulatoria y acciones educativas, preventivas y de vigilancia con seguridad, oportunidad y eficacia para recuperar la salud de los usuarios y generar satisfacción al cliente externo.
- Se brinda información veraz oportuna y adecuada al paciente y su familia

PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN

- **TODOS HACEMOS DEMANDA INDUCIDA**
De manera sistemática, todo usuario que sea atendido por un funcionario del subproceso, será direccionado a los demás servicios afines a su condición de género y edad.
- **ESCUCHAR AL USUARIO**
De manera complementaria al portafolio de servicios ofrecido en el subproceso y por la institución, en todas las atenciones escucharemos las inquietudes del usuario canalizándolas según su particularidad.
- **TRABAJO EN EQUIPO**
En la relación con nuestros compañeros tendremos presente resaltar las cosas positivas del trabajo y hacer conocer de manera respetuosa las observaciones negativas acerca del mismo con el propósito de mejorar permanentemente.
- **CALIDAD DEL DATO**
La información que se registre de las actividades ejecutadas será veraz, útil y oportuna.
- Por respeto y Seguridad al paciente el equipo médico, asistencial y de apoyo debe de abstenerse de utilizar el celular o blackberry durante la atención al paciente / usuario o su familia.