



### **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

#### **URGENCIAS:**

- Se Presta atención en salud a pacientes en riesgo vital con capacidad resolutive, seguridad, oportunidad y eficacia.
- Se Brinda orientación al personal de urgencias en métodos de atención a pacientes.
- Se Define y actualiza periódicamente el manejo de stock de medicamentos, insumos, control de equipos biomédicos
- Se Brinda al personal herramientas para el manejo y traslado de pacientes
- Se Definen los criterios y clasificación de los triage en urgencias
- Se aplica las actividades en los procedimientos de medicina legal
- Se Socializan los criterios de remisión y contra remisión
- Se Define El horario máximo de trabajo continuo de los profesionales
- Se aplican todas las políticas de seguridad del paciente y reporte de eventos adversos.
- 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.