

POLÍTICA DE SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander y sus colaboradores se comprometen a gestionar la oportunidad de la atención en los diferentes servicios, difundiendo los derechos y deberes a los usuarios, familia y colaboradores, verificando la identificación del paciente, entregando información clara y completa, identificando las barreras de acceso asistenciales y administrativas, identificando riesgos de humanización según tipo de usuario, gestionando las PQRSF de forma oportuna y promoviendo la satisfacción y fidelización de los usuarios, familia y cuidadores, hacia la obtención de necesidades y expectativas con nivel superior de calidad

VALORES

- Honestidad
- Responsabilidad
- Compromiso

PRINCIPIOS

- Transparencia
- Compromiso Social

OBJETIVOS DE LA POLÍTICA

1. Gestionar la oportunidad de la atención en los diferentes servicios
2. Difundir los derechos y deberes a los usuarios, familia y colaboradores.
3. Verificar la identificación del paciente.
4. Entregar información clara y completa
5. Identificar las barreras de acceso asistenciales y administrativas
6. Identificar los riesgos de humanización según tipo de usuario
7. Gestionar las PQRSF de forma oportuna
8. Promover la satisfacción y fidelización de los usuarios, familia y cuidadores, hacia la obtención de necesidades y expectativas con nivel superior de calidad

INDICADORES

Cumplimiento a:

- Satisfacción (% de usuarios satisfechos del periodo / total de usuarios atendidos)*100
- Quejas (Quejas resueltas / total de quejas presentadas) *100
- Quejas por maltrato (Quejas por maltrato / total de quejas presentadas)*100
- Felicitaciones por la atención
- Satisfacción Global: Número de usuarios que respondieron “excelente” o “bueno”. Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta = %
- Experiencia de la atención Numerador: Número de usuarios que respondieron “Si” o “Posible Si” Denominador: Número de usuarios que respondieron la pregunta = %

POLÍTICAS INSTITUCIONALES
GDI-PLA-FO-10, Versión 1
GESTION DE DESARROLLO INSTITUCIONAL



- Socialización y conocimiento de los deberes y derechos de los usuarios, familia y colaboradores
- Oportunidad en la atención