

## **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. Medir la percepción y satisfacción del usuario frente a los servicios recibidos.
2. Identificar las barreras de acceso en los servicios asistenciales y administrativas.
3. Monitorear las PQRSF de forma oportuna.
4. Socializar y dar a conocer los deberes y derechos de los usuarios, familia y colaboradores

### **INDICADORES**

#### **Cumplimiento a:**

1. Satisfacción del usuario (% de usuarios satisfechos del periodo / total de usuarios atendidos)\*100
2. Quejas (Quejas resueltas / total de quejas presentadas) \*100
3. Numero de usuarios socializados en cada servicio de la ESE HUS.
4. Numero de barreras de acceso identificadas en los servicios