

	POLITICA DE SERVICIO E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA	CÓDIGO: PO-PE-01	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre de 2015	

POLITICA Y ATRIBUTOS

La ESE Hospital San Rafael de Girardota se compromete a brindar servicios de salud seguros mediante la gestión del riesgo, centrados en el paciente y su familia, con buenas prácticas de atención primaria en Salud, promoción de la salud, prevención de la enfermedad y la protección específica enfocado en las características del SOGCS buscando siempre el mejoramiento continuo de sus procesos, y alineada con el direccionamiento estratégico.

La aplicación de esta política será responsabilidad de todos los funcionarios y se desplegara por todos los medios de comunicación existentes en la institución.

Para dar cumplimiento a la política se determinan los siguientes lineamientos estratégicos, sobre los cuales deberá regir la prestación de servicios de salud en la institución:

1. Medir la pertinencia de sus principales atenciones
2. Garantizar el acceso a los servicios de salud
3. Mejorar los indicadores de continuidad en toda la institución
4. Medir la oportunidad de los servicios prestados
5. Promover la cultura de atención centrada en el paciente y su familia
6. Prestación de servicios con enfoque de gestión del riesgo
7. Prestar servicios con enfoque de APS R
8. Implementar cultura de humanización de los servicios
9. Prestar servicios de promoción, educación, prevención, diagnóstico y tratamiento

La ESE Hospital San Rafael de Girardota, tiene la convicción de que el servicio es el factor diferenciador en nuestro mercado del sector salud.

El servicio apalanca los resultados de nuestro Plan Estratégico de Desarrollo Institucional y nos permite reconocer que todos y cada uno de nosotros somos fundamentales para el logro de los objetivos trazados para nuestra Institución y alcanzarlo será el reflejo del compromiso de todos los colaboradores.

El servicio en nuestra Institución significa:

	POLITICA DE SERVICIO E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA	CÓDIGO: PO-PE-01	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre de 2015	

Una cultura de trabajo dinámico que busca superar las expectativas de nuestros usuarios con calidez, oportunidad y efectividad para construir relaciones de largo plazo que contribuyan a mejorar la calidad de vida laboral de nuestro personal y por ende proporcione tranquilidad y una buena atención personalizada para cada uno de nuestros usuarios tanto internos como externos.

Atributos:

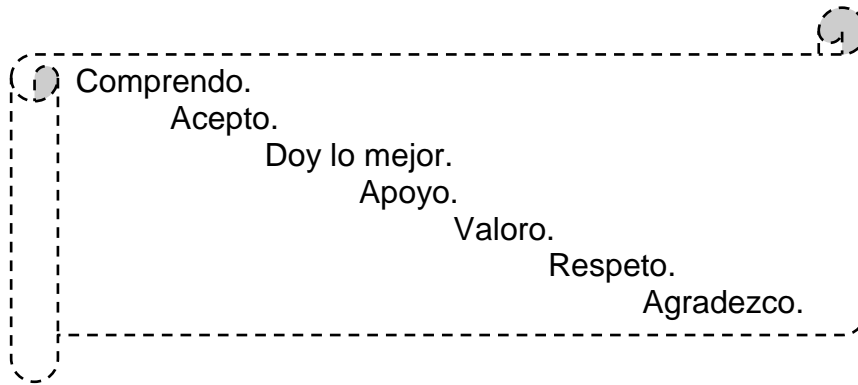
- **Somos amables:** Damos buen trato, con cordialidad y excelente disposición en la atención.
- **Somos oportunos:** Hacemos las cosas en el momento propicio de acuerdo a los tiempos acordados.
- **Generamos confianza:** Actuamos con claridad, seguridad y conocimiento en nuestro quehacer, desarrollando una relación que genera credibilidad en nuestros usuarios.
- **Acompañamos a nuestros usuarios:** Estamos presentes en todos los momentos de verdad brindando apoyo permanente y permanecemos visibles a través de nuestros diferentes canales de contacto.
- **Conocemos lo que hacemos y a quien atendemos:** Contamos con un conocimiento profundo y actualizado de lo que hacemos para brindarle a nuestros usuarios, servicios que cumplan con sus necesidades.

Mandatos de calidez:

- Vamos a iniciar nuestras reuniones con expresiones de conformidades mayores que hemos experimentado y evidenciado con las personas que nos rodean.
- Frente a cualquier hecho, por ningún motivo vamos a buscar culpables sino co-responsables.
- Vamos a administrar diariamente el “Bene Dicere”, el bien decir, el hablar bien, el pensar bien de todos y de todo.

	POLITICA DE SERVICIO E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA	CÓDIGO: PO-PE-01	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre de 2015	

- Vamos a practicar el “cadavra” y convertirlo en la compañía en un estilo de vida, alrededor de las cosas que hacemos, YO:



- Vamos a eliminar de nuestro lenguaje las “palabras eternas”, que descalifican a mí y a los demás. (superar nuestros miedos).
- Vamos a Con-Sentirnos, sentirnos con los otros (cultivar los sentidos y los sentimientos que poseemos)
- Vamos a sentirnos ganadores, además de luchadores.
- Vamos a mantener la constancia del día a día en todo lo que hacemos (“¡este Mundo es MÍO!”).
- Vamos a asumir en nuestras vidas la mayor fortaleza de elementos como el agua y el fuego; su flexibilidad.
- Vamos a centrarnos en la FUERZA DE LO BUENO, en las soluciones, para que los problemas sean incentivos a superar.

RECOMENDACIONES

Recordemos con frecuencia que para generar confianza es necesario tener en cuenta (4) niveles.

- ✓ Confianza en sí mismo (auto-confianza)
- ✓ Confianza en los demás (mi equipo)

	POLITICA DE SERVICIO E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL GIRARDOTA	CÓDIGO: PO-PE-01	
		VERSIÓN: 01	
		FECHA ACTUALIZACIÓN: Diciembre de 2015	

- ✓ Confianza en mi entidad (la misión que realizo)
- ✓ Confianza en mi país (Co-responsabilidad)

Si pones en práctica y ponemos la magia que está en cada uno de nosotros como parte fundamental de nuestro logro y potenciemos nuestros atributos de servicio:

- ✓ Somos amables.
- ✓ Somos oportunos.
- ✓ Generamos confianza.
- ✓ Acompañamos a nuestros usuarios.
- ✓ Conocemos lo que hacemos y a quien atendemos.

Podremos cumplir y superar todas y cada una de las expectativas que tienen nuestros usuarios lo cual lograremos con calidez, oportunidad y efectividad

	ELABORADO POR	REVISADO POR	APROBADO POR
NOMBRE	Martha María Vásquez- Luz Magui Montoya Londoño	Gladiz Arias Londoño	Margarita Escudero Osorio
CARGO	Líder- Asesora de Calidad	Subdirectora Científica	Gerente
FECHA	Diciembre de 2015	Diciembre de 2015	Diciembre de 2015