

REINDUCCION AL SISTEMA DE GESTION DE CALIDAD

2021

TEMAS:

- Misión y Visión
- Principios corporativos
- Política de Calidad
- Mapa de procesos
- Calidad de los servicios de salud
- Importancia del SIAU: PQRS, Encuestas de satisfacción, Comité de usuarios
- Importancia de cumplimiento de los procedimientos
- Espíritu de servicio y buen trato al usuario



MISIÓN

Somos una institución que presta servicios de salud oportunos, seguros y humanizados, en las modalidades ambulatorias y domiciliarias, mediante la integración de un equipo de trabajo idóneo y comprometido con el mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios.

VISIÓN

Seremos en el 2025 un centro de rehabilitación, reconocido en Santander por su efectividad en los tratamientos con altos estándares de calidad en la atención.



PRINCIPIOS CORPORATIVOS



POLÍTICA DE CALIDAD



En Fomesalud SA estamos comprometidos a:

Prestar servicios de salud, con altos estándares de calidad, en la búsqueda permanente de la satisfacción de las partes interesadas, a través del cumplimiento de los requisitos aplicables y el mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de la Calidad, con un equipo de talento idóneo, comprometido con los valores y principio; capaz de brindar atención oportuna, humanizada y segura, para ser reconocidos como centro de referencia por la efectividad en los tratamientos de rehabilitación integral.



Myriam Esperanza Avellañeda Cifuentes

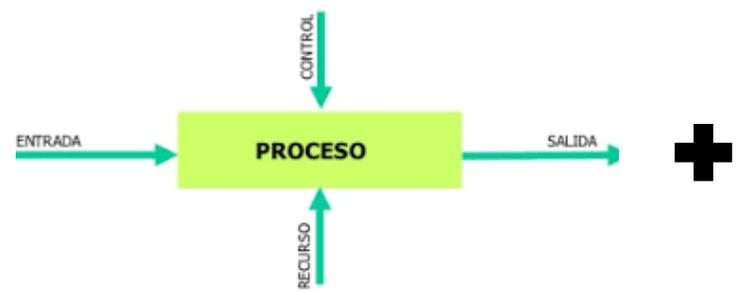
Gerente

Rev. N° 5, Febrero 2021





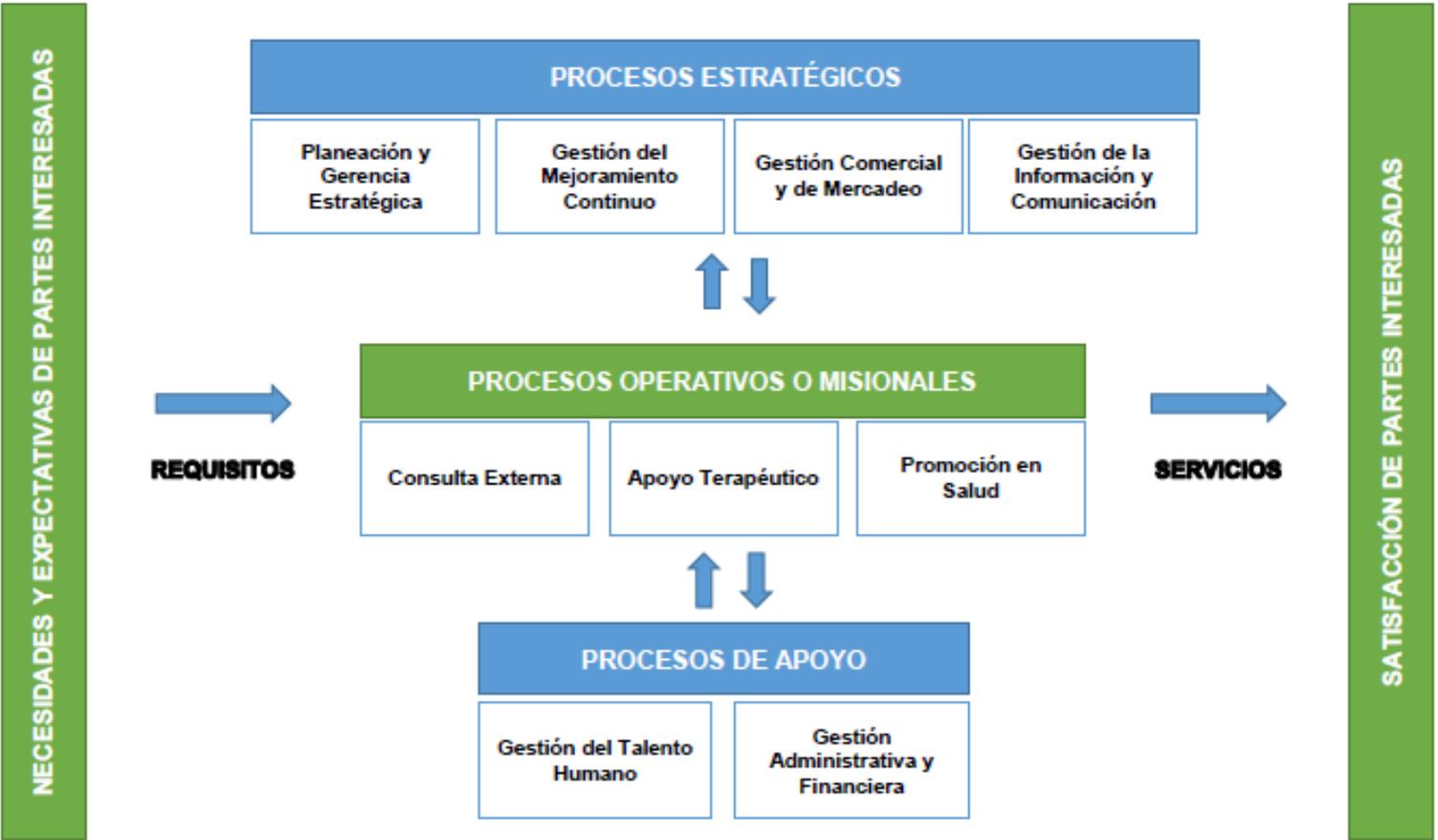
=



+



Código: GP-IND1-10	GERENCIA Y PLANEACIÓN ESTRATEGICA	
Versión: 02	MAPA DE INTERACCIÓN DE PROCESOS	
Página 1 de 1		



Calidad de los servicios de salud

Concepto de calidad: Según la Norma ISO 9000 la calidad es el grado en el que un conjunto de características inherentes a un servicio cumple con los requisitos.



Atributos de los servicios de salud



Importancia del SIAU

SIAU

Servicio de Información y Atención al Usuario



El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios de salud tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.



BUZON



PAGINA WEB



CORREO ELECTRONICO



PRESENCIAL



TELEFONICO



CORRESPONDENCIA

Encuestas de satisfacción

Consulta externa: 20 usuarios semanales

Apoyo terapéutico: Usuarios que terminaron tratamiento

Actividades grupales: Cada actividad



Comité de usuarios



Velar por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios y sus familias, en condiciones de calidad, trato digno y oportunidad de acuerdo a los principios y valores institucionales, las políticas de empresa y direccionamiento que como empresa privada desean darle las directivas a la organización, en cumplimiento de las normatividad aplicable al sector salud.

¿Por qué son Importantes las Políticas y Procedimientos?



Cuando todos en la empresa siguen las políticas y procedimientos establecidos:

La organización funciona sin problemas.

Los errores y las dificultades en los procesos se pueden identificar y resolver rápidamente.

Tanto el tiempo como los recursos se utilizarán de una manera más eficiente

El personal realizará sus tareas correctamente y brindará un excelente servicio al cliente.

Mejora la calidad de los servicios y a su vez, la reputación de la empresa.

Disminuye la probabilidad de accidentes e incidentes laborales.

Sin embargo hay otras necesidades que también las personas solicitan. Estas son:

Necesidades de los Clientes



Al cliente le gusta percibir de la persona que le atiende:

- ✓ Disposición a servir.
- ✓ Expresiones de amabilidad.
- ✓ Comprensivo.
- ✓ Conocedor de su trabajo.
- ✓ Buen oyente.
- ✓ Honesto y digno de confianza.

Gracias

