



MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

MAN-PS-023
VER. 0

Centro de Diagnóstico Médico

26 de Junio de 2014



CONTENIDO

CONTENIDO	Pág.
PRESENTACIÓN.....	3
1. MISIÓN.....	4
2. VISIÓN	4
3. POLÍTICAS	4
3.1. POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.....	4
3.2. POLITICA DE HUMANIZACIÓN	5
3.3. POLITICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO	5
3.4. POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	5
3.5. POLÍTICAS DE CALIDAD.....	5
3.6. POLITICA DE TECNOVIGILANCIA.....	6
4. USUARIOS DEL SERVICIO.....	6
5. COMO OBTENER CITA A LOS SERVICIO OFRECIDOS.....	6
6. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	6
7. SERVICIOS QUE SE PRESTAN EN EL CENTRO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO	7
7.1. PROMOCIÓN DE LA SALUD PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD.....	7
8. CÓMO PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES.....	8
9. HORARIO DE ATENCIÓN.....	8
10. DIRECCIÓN	9



PRESENTACIÓN

La IPS Universidad de Sucre – Centro de Diagnóstico Médico fue creada según Resolución 033 del año de 1982 emanada por el Concejo Superior. Cuenta con Certificación en ISO 9001:2008 (Certificado SC-CER94325) y NTCGP 1000:2009 (Certificado GP-CER93793), se encuentra como una unidad funcional, y vista desde el Mapa de Procesos está en el Proceso Misional de Extensión y Proyección Social de la Universidad de Sucre.

Actualmente se viene adelantando desde el año 2012 la implementación del Sistema Único de Acreditación, el cual se fundamenta en el mejoramiento continuo de la Calidad centrada en el usuario y su familia,, haciendo énfasis en la Humanización, Seguridad del Paciente, Tecnología , Enfoque a Riesgo y todo esto se traduzca en resultados en salud centrados en el usuario.

1. MISIÓN

Somos una Institución prestadoras de servicios de salud de mediana y baja complejidad, direccionada hacia la Investigación, proyección social y docencia, con talento humano cualificado brindando una atención segura y humanizada, y con alto sentido de responsabilidad social.

2. VISIÓN

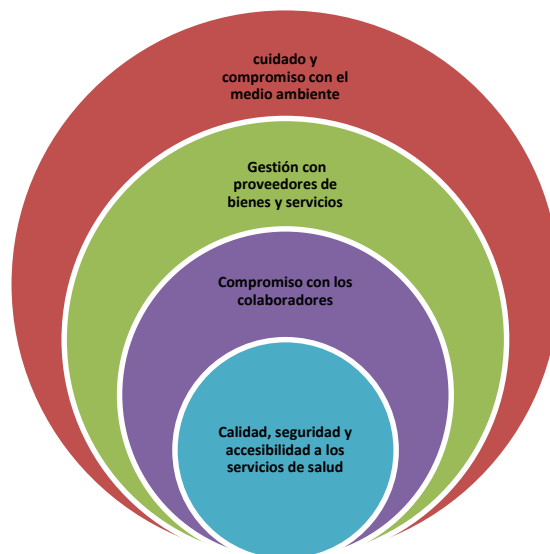
El Centro de Diagnóstico Médico de la Universidad de Sucre, será visto en el 2021 como un Instituto de Investigaciones en el área de la salud, centro de referencia regional con talento humano altamente cualificado y recursos tecnológicos adecuados, contribuyendo significativamente al mejoramiento del estado de salud de la comunidad, de manera continua y permanente.

3. POLÍTICAS

3.1. POLITICA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

El Centro de Diagnóstico Médico CDM concibe su Responsabilidad Social como un compromiso de carácter transversal a toda la organización, desde su direccionamiento estratégico hasta la gerencia de los procesos y el día a día en los distintos niveles de responsabilidad de sus colaboradores derivados de sus principios misionales y su esencia como Institución Prestadora de Servicios de Salud.

Se hace vida mediante cuatro componentes, representados en círculos concéntricos relacionados entre sí:



- **Calidad, seguridad y accesibilidad a los servicios de salud.**

El Centro de Diagnóstico Médico, es una institución que valora al máximo la vida Humana como un don; la calidad y la seguridad de sus servicios son manifestaciones tangibles del respeto y el amor fraterno a los seres humanos. Con esta misma convicción se empeña en facilitar la accesibilidad a los servicios que presta.

- **Compromiso con los colaboradores y sus familias.**

El CDM trabaja con y para seres humanos. En consecuencia promueve el desarrollo humano, la integridad, la participación, la seguridad, la salud y el bienestar de sus colaboradores a través de políticas y prácticas de promoción humana y profesional.

- **Gestión con proveedores de bienes y servicios.**

A través de la gestión con proveedores, se establecen negociaciones y prácticas transparentes, en lo posible de largo plazo y que beneficien al paciente, al proveedor y al CDM. Mediante el proceso de selección, evaluación y reevaluación de los proveedores se busca incentivar su responsabilidad social.

- **Cuidado y compromiso con el medio ambiente**

Para el CDM es importante el respeto y conservación de la naturaleza, vista esta como un bien del cual somos parte y al cual hay que cuidar, conservar y preservar.

3.2. POLITICA DE HUMANIZACIÓN

En el Centro de Diagnóstico Médico estamos comprometidos en ofrecer un servicio integral, con un trato humanizado y cálido para con los usuarios, familia y comunidad de nuestros servicios de salud, que responda a sus necesidades, en respeto a la dignidad humana; con el propósito de lograr los más altos estándares de calidad, propiciando la participación social y el crecimiento personal de los actores que conforman la familia del Centro de Diagnóstico Médico

3.3. POLITICA DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

El Centro de Diagnóstico Médico vela por el Desempeño del Sistema de Gestión de Calidad, garantizando la calidad de la atención en salud mediante un enfoque sistémico en la seguridad del paciente y comprometido con el mejoramiento continuo de su Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo cuidando la salud individual y colectiva de sus colaboradores, fortaleciendo su talento humano comprometido en la humanización del servicio, trabajando permanentemente por una Cultura de Gestión Integral y de mejoramiento continuo, diseñado, evaluado y ajustado al marco legal en cumplimiento a la importancia de la protección del medio ambiente desarrollando estrategias ambientales preventivas y de mejoramiento continuo mediante la innovación, implementación y desarrollo tecnológico optimizando los recursos físicos, técnicos, humanos y financieros dentro del marco de la responsabilidad social empresarial.

3.4. POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

El Centro de Diagnostico Médico de la Universidad de Sucre, está comprometido con la implementación y fortalecimiento de la Cultura de Seguridad del Paciente, direccionando el SOGC en la promoción de las acciones seguras disminuyendo la ocurrencia de los eventos adversos y mejorando la efectividad de las acciones en salud, minimizando los riesgos sobre los pacientes, sus familias y los colaboradores que integran la Institución.

3.5. POLÍTICAS DE CALIDAD

Nuestra política de Calidad se centra en el logro de la satisfacción de las necesidades de nuestros usuarios, garantizándoles la eficacia, eficiencia y efectividad de nuestro sistema de calidad, mediante el mejoramiento continuo de nuestro recurso humano y de los procesos orientados a la seguridad del paciente en un entorno de atención cálida y humana.

3.6. POLITICA DE TECNOVIGILANCIA

En el CDM estamos comprometidos en el fortalecimiento de la protección de la salud, seguridad de los pacientes y colaboradores, que se encuentre directa e indirectamente relacionados con la utilización de servicios médicos al igual que la seguridad de dispositivos, velando por la administración del riesgo procurando el reporte oportuno de incidentes y alarmas utilizando las herramientas administrativas, guías y estándares de los dispositivos para minimizar el riesgo.

4. USUARIOS DEL SERVICIO.

- Estudiantes matriculados en la Universidad de Sucre reciben sin costo los Servicios de Medicina General, Odontología, Psicología y terapias del lenguaje y habla.
- Empleados y Docentes de la Universidad de Sucre, Deben cancelar la tarifa establecida o por autorización para ser descontado por Nomina al final del mes de utilizado el servicio.
- EPS, IPS, EPSs con que se tenga establecidos contratos: deberán traer la orden de remisión en original y documento de identidad.
- Regímenes Especiales: Policía Nacional, Armada Nacional: Se atenderá a través de programaciones previamente establecida a través de convenios o contratos.
- Toda persona natural o jurídica que requiera nuestros servicios: los cuales se le aplicara la tarifa establecida por Centro de Diagnostico medico.

5. COMO OBTENER CITA A LOS SERVICIO OFRECIDOS.

- Correo Electrónico: cdm@unisucra.edu.co
- Llamando telefónicamente al número 2820830
- Asistiendo personalmente a nuestras instalaciones.

6. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.



DEBERES

Usted como paciente, asume también la participación activa del cumplimiento de los deberes, estipulados en el CDM para garantizar su seguridad y una sana convivencia.

Sus deberes son los siguientes:

- Cuidar de su salud y de los demás.
- Cumplir con las normas y políticas establecidas por la Institución.
- Cumplir puntualmente con las citas médicas.
- Brindar un trato respetuoso y digno al personal que le brinda la atención y demás pacientes.
- Cumplir con las órdenes médicas y tratamiento ordenado.
- Hacer preguntas al equipo de salud cuando no entiende o requiere ampliación de lo que se le ha explicado.
- Informar a su médico tratante, aquellos cambios inesperados en su estado de salud.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones y dotación del CDM-Universidad de Sucre.
- Tener un comportamiento responsable con el medio ambiente.

DERECHOS

El CDM de la Universidad de Sucre reconoce y se compromete a velar por el cumplimiento de los siguientes derechos que usted tiene como paciente:

- A un trato personalizado, digno, humano y ético.
- A no ser discriminado por razón de raza, política, cultura, credo religioso o por su propia situación de salud.
- A recibir una atención segura y de excelente calidad.
- A una comunicación clara y comprensible.
- A la privacidad y al manejo confidencial de la información.
- A expresar y a que se tengan en cuenta sus deseos, necesidades y decisiones relacionadas con el proceso de atención.
- A decidir sobre su participación en actividades de docencia e investigación.
- A presentar reclamos o sugerencias si considera que hubo fallas en la prestación del servicio.

7. SERVICIOS QUE SE PRESTAN EL CENTRO DE DIAGNÓSTICO MÉDICO

7.1. PROMOCIÓN DE LA SALUD PREVENCIÓN DE LA ENFERMEDAD

CONSULTA EXTERNA DE:

- MEDICINA GENERAL
- MEDICINA ESPECIALIZADA: Oftalmología, Salud Ocupacional y Otorrinolaringología.

SERVICIOS DE:

- ODONTOLOGIA GENERAL
- RAYOS X: Periapicales y Oclusal
- OPTOMETRIA
- PSICOLOGIA

SERVICIO DE APOYO DIAGNOSTICO Y TERAPÉUTICO:

- LABORATORIO CLÍNICO MEDIANA COMPLEJIDAD
- CITÓLOGIA
- ELECTROENCEFALOGRAFÍA.

- ELECTROCARDIOGRAFÍA
- RADIOLOGIA E IMAGENES DIAGNOSTICA
- TERAPIA DEL LENGUAJE

PRUEBAS AUDIOLOGÍA:

- AUDIOMETRÍA
- IMPEDANCIOMETRIA
- LOGO AUDIOMETRIA
- POTENCIAL EVOCADO AUDITIVO
- PRUEBA DE ADAPTACIÓN DE AUDÍFONOS
- ADAPTACIÓN Y SUMINISTRO DE AUDÍFONOS DIGITALES

El Centro de Diagnóstico Médico presta sus servicios a través de prácticas formativas de los programas de Fonoaudiología, Enfermería y Medicina, los cuales están amparados en los convenios de Docencia-Servicio (Decreto 2376 de 2010).

8. CÓMO PRESENTAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS O FELICITACIONES.

La regulación vigente establece que las personas cuentan con mecanismos de participación social con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud.

En primera instancia, como usuario de Centro de Diagnóstico Médico, puede acudir a nuestros servicios de atención al usuario para transmitirnos sus Peticiones, quejas, Reclamos, Sugerencias. Lo anterior puede hacerlo a través de los siguientes medios:

- Página web: www.unisucre.edu.co , Link Sistema de PQRSF.



- Línea telefónica gratuita de Atención al Usuario (01-8000-945268)
- Buzón físico de PQRSF ubicado en la sala de espera
- Correo electrónico: cdm@unisucre.edu.co

9. HORARIO DE ATENCIÓN

- De Lunes a Viernes en el horario de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.



SERVICIOS	HORA DE ATENCION
Consulta Médica General Medica	7 am – 11 am
Consulta Médica Especializada	De acuerdo a convenios suscritos
Consulta Odontológica General	8 am -12 m y 2 pm - 6 pm
Laboratorio Clínico – Toma de Muestra	7 am - 9 am
Entrega de Resultados Laboratorio Clínico	8 am – 12m y 2 pm – 5 pm
Radiología e Imágenes Diagnostica	8 am-12 m y 2 pm - 5 pm
Optometría	8 am -12 m
Psicología	8 am -12 m
Pruebas Audiológicas	8 am -12 m
Entrega de Resultados Pruebas Audiológicas	8 am-12 m y 2 pm – 5 pm
Electrocardiograma	7 am – 11 am
Entrega de Resultados de Electrocardiograma, Electroencefalograma y Radiología	8 am-12 m y 2 pm – 5 pm
Electroencefalograma	7 am- 12m y 2 pm – 5pm
Terapia del Lenguaje	8 am -12 m

10. DIRECCIÓN

Carrera 14 No 16B-32 – Barrio La Pajuela
Teléfonos: 2820830 - 3145977838



HISTORIAL DE CAMBIOS		
FECHA	VERSIÓN	CAMBIOS
26/06/2014	0	Versión original