



### **POLÍTICAS DE OPERACIÓN:**

En el Hospital La Buena Esperanza de Yumbo se trata a las personas con amabilidad y dignidad; sin importar la edad, género, raza, idioma, religión, filiación política, origen, orientación sexual, condición social o modalidad de afiliación al sistema de salud.

Elemento de control que define los límites y parámetros necesarios para ejecutar los procesos y actividades en cumplimiento de la función, los planes, los programas, proyectos.

Las políticas de operación constituyen los marcos de acción necesarios para hacer eficiente la operación de los componentes de direccionamiento estratégico y la administración del riesgo.

Un análisis del contexto en el que se desarrolla un proceso, de sus objetivos, de las especificaciones de los productos o servicios que genera, de los riesgos que pueden afectar el cumplimiento de los objetivos del proceso, permitirá a la entidad fijar guías de acción orientadas a la ejecución eficaz y eficiente de las operaciones, contribuyendo al logro de los objetivos trazados para dicho proceso.

Establecen las acciones y mecanismos asociados a los procesos que permiten prever los riesgos que inhiben el cumplimiento de las metas y sus resultados, definen parámetros de medición del desempeño de los procesos y de los servidores que tiene bajo su responsabilidad la ejecución.

La política de operación se define teniendo en cuenta:

- El aspecto específico que requiere la guía de acción
- Los responsables de acatarla
- La guía de acción para evitar las situaciones indeseables
- Término de aplicación en caso de no ser permanente
- Proceso al que aplica.

Como se definen:

- 1- Analizar los objetivos de los procesos, las estrategias de los planes y programas, requerimientos y necesidades del cliente o usuario, especificaciones del producto para establecer en donde se requieren guías de acción.



### **SERVICIOS AMBULATORIOS:**

- Se Presta atención integral a pacientes de manera ambulatoria y acciones educativas, preventivas y de vigilancia con seguridad, oportunidad y eficacia para recuperar la salud de los usuarios y generar satisfacción al cliente externo.
- Se brinda información veraz oportuna y adecuada al paciente y su familia

### **LABORATORIO CLÍNICO:**

- Se prestan servicio en salud a pacientes en riesgo vital con capacidad resolutive, seguridad, oportunidad y eficacia.
- Se entregan resultados de laboratorio en físico a pacientes con citas en puestos de salud, el mismo día de la toma de muestra a las 4:00 p.m. hasta las 6:00 p.m.
- Se entregan resultados de laboratorio por sistema (HOSVITAL), pasando directamente a la historia clínica de cada usuario.
- Cada médico o personal asistencial del Hospital La Buena Esperanza de Yumbo, debe de revisar los resultados de los paraclínicos a los pacientes que consultan por el software (HOSVITAL) historia clínica.
- Las auxiliares de laboratorio son las encargadas de tomar las muestras de Urgencias y Hospitalización, siempre y cuando tengamos personal disponible.
- Se aplican todas las políticas de seguridad del paciente y reporte de eventos adversos.
- Se define horario de trabajo al personal profesional y auxiliar de laboratorio.
- Se aplican las técnicas de los reactivos para cada prueba en los equipos automatizados.
- Se realiza el kardex de insumos y reactivos cada mes, en el pedido entregado por el almacén.
- Se realizan controles internos todos los días, antes de evaluar las muestras de los usuarios en los equipos automatizados.
- Se Realizan controles externos cada mes, y enviados por internet, para medir la confiabilidad de los resultados del laboratorio clínico.
- Los para clínicos de química sanguínea se toma en ayunas antes de las 9:00 am de la mañana.
- Las muestras de hematología no se pueden pasar al equipo automatizado con ningún coagulo, debido a que altera el resultado y afectan la funcionalidad del equipo.
- Por respeto y Seguridad al paciente el equipo médico, asistencial y de apoyo



debe de abstenerse de utilizar el celular o blackberry durante la atención al paciente / usuario o su familia.

- Los pacientes menores de edad (18 años) que se le tomen muestras, deben ingresar con una persona mayor de edad.
- Los pacientes que nazcan en el Hospital y se les realizan exámenes de laboratorio clínico deben ser ordenados y facturados como hijos
- Todo el personal del Laboratorio debe aplicar a sus actividades los cinco (5) correctos.