El Gerente de la Empresa Social del Estado Hospital Santa Isabel de San Pedro de los Milagros 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. Gestionar la oportunidad de la atención en los diferentes servicios
2. Difundir los derechos y deberes a los usuarios, familia y colaboradores.
3. Verificar la identificación del paciente.
4. Entregar información clara y completa
5. Identificar las barreras de acceso asistenciales y administrativas
6. Identificar los riesgos de humanización según tipo de usuario
7. Gestionar las PQRSF de forma oportuna
8. Promover la satisfacción y fidelización de los usuarios, familia y cuidadores, hacia la obtención de necesidades y expectativas con nivel superior de calidad

**INDICADORES**

**Cumplimiento a:**

* Satisfacción (% de usuarios satisfechos del periodo / total de usuarios atendidos)\*100
* Quejas (Quejas resueltas / total de quejas presentadas) \*100
* Quejas por maltrato (Quejas por maltrato / total de quejas presentadas)\*100
* Felicitaciones por la atención
* Satisfacción Global
* Experiencia de la atención
* Socialización y conocimiento de los deberes y derechos de los usuarios, familia y colaboradores
* Oportunidad en la atención