

	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ENTRE USUARIOS Y COLABORADORES			
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PD-20	Versión: 01	Fecha de aprobación: 27/01/2016

OBJETIVO

Establecer los lineamientos entre colaboradores y usuarios del Hospital Infantil Concejo de Medellín, que permita tener una comunicación clara, precisa y oportuna con los usuarios.

POLÍTICA

El Hospital Infantil Concejo de Medellín reconoce que la comunicación clara y oportuna de los colaboradores con los usuarios, es fundamental durante el proceso de atención, es por ello, que se compromete a seguir los lineamientos de comunicación que se encuentran consignados en esta política.

LINEAMIENTOS PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE LA POLÍTICA

- Se propician espacios de silencio en sus puestos de trabajo, y se promueve entre los acompañantes y visitantes.
- Se utiliza un tono de voz adecuado en el relacionamiento con su equipo de trabajo y los usuarios.
- Se promueve entre los acompañantes y visitantes, la importancia de brindar a los niños y niñas un ambiente de recuperación tranquilo.
- Se promueve el uso de los televisores en un volumen moderado, al igual que su tono de voz y equipos tecnológicos.
- El Hospital informa a través de sus medios de comunicación, de manera permanente, clara y oportuna a los usuarios sobre el proceso de atención, tiempos y requisitos de los servicios prestados.
- El personal de salud informa constantemente, a los niños y niñas, acompañantes y visitantes, las precauciones y normas de seguridad durante su estancia en el Hospital, con el fin de minimizar los riesgos asociados a la atención en salud.
- El personal de salud cumple con los protocolos de atención, para garantizar la seguridad del paciente.
- Los colaboradores garantizan una comunicación verbal asertiva con los acompañantes, visitantes, niños y niñas en el momento de brindar la información requerida por los usuarios. Así como evitar gestos, palabras y actitudes que puedan vulnerar sus derechos.
- Los colaboradores utilizan un lenguaje sencillo que permita la comprensión de la información brindada a los usuarios; en caso de tener que utilizar un lenguaje técnico, es necesario explicarle al acompañante o visitante el significado del término utilizado.

	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ENTRE USUARIOS Y COLABORADORES			
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PD-20	Versión: 01	Fecha de aprobación: 27/01/2016

- Todos los colaboradores orientan de manera amable y cordial a los usuarios cuando lo requieran o cuando se identifique que el usuario está en un área diferente a la que le corresponde.
- El personal de salud informa a los niños y/o niñas y acompañantes de manera oportuna y clara sobre la evolución o estado de salud del paciente.
- Se garantiza la correcta identificación, mediante la entrega de la manilla a los niños y/o niñas y acompañantes debidamente diligenciadas y la marcación del tablero que se encuentra en la cabecera de cada camilla.
- El personal encargado del ingreso administrativo de los usuarios informa a todos los acompañantes el pago a realizar por la atención, la documentación necesaria, y de manera permanente el estado de la cuenta.
- Se promueven las normas de urbanidad con los pacientes, entre colaboradores, y demás personas que tienen contacto con la institución: saludar, despedirse, presentarse con nombre y cargo al momento de la atención a los pacientes y el buen trato.
- Los colaboradores, resuelven de manera oportuna las inquietudes de los acompañantes o visitantes de los niños y niñas, y/o indican y orientan hacia la persona correcta que resuelva la inquietud o ayude con el trámite que requieren.
- El personal divulga los derechos y deberes a los usuarios, acompañantes o visitantes permanentemente.

RESULTADOS ESPERADOS DE LA POLÍTICA

Usuarios informados y satisfechos con la atención en el Hospital Infantil Concejo de Medellín.

INDICADORES

- Tasa de satisfacción de usuarios.
- Proporción de vulneración de derechos.
- Proporción de quejas y reclamos presentadas por trato inadecuado y mala información.
- Proporción de adherencia de los colaboradores a los lineamientos de la política de comunicación con usuarios.

	POLÍTICA DE COMUNICACIÓN ENTRE USUARIOS Y COLABORADORES		
	Proceso: Gestión de Planeación	Código: DIP-PD-20	Versión: 01

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	Fecha de Aprobación	Descripción de cambios realizados
01	27/01/2016	Creación del documento

APROBACIÓN		
Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Carolina Sanín Calle - Cristina Gómez Monsalve - Ana Isabel Toro Uribe	Nombre: Elena García Bolado	Nombre: Mario Alberto Zapata V.
Cargo: Comunicadora - Trabajadora social - Profesional GESIS	Cargo: Líder de Planeación y Calidad	Cargo: Director Ejecutivo

Vigente a partir del: 27/01/2016