



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
**DEL CARIBE**  
Barranquilla, Atlántico

# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

FI-GE-ES-05

## FORMACIÓN

Versión 9

26/02/2020

### 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

<b>Nombre</b>	Servicio de Salud Medicina General	
<b>Objetivo</b>	Brindar un servicio de medicina general acorde con las necesidades de la Comunidad Universitaria.	
<b>Clientes</b>	<b>Internos</b>	<b>Externos</b>
	Partes interesadas internas (Estudiantes, Profesores, Padres de familia/acudientes, Personal administrativo, Graduados y Egresados)	Aspirantes, Proveedores / Contratistas
<b>Modo de acceso</b>	Verbal y por sistema en el aplicativo de academia	
<b>Responsabilidad del cliente</b>	Respetar el turno asignado siempre y cuando no sea una emergencia, seguir las indicaciones del Médico	

### 2. ESPECIFICACIONES DEL SERVICIO

#### EN CONDICIONES NORMALES

Característica de Calidad	Compromiso del servicio	Término Establecido	Responsable (s)	Control del Servicio
Validez de las incapacidades refrendadas	Refrendar o dar validez a la incapacidad traída por el solicitante	Turno Asignado	Médico, Enfermero (a)	Registro de incapacidades Médico, Registro de incapacidades enfermería, físico y sistema.
Veracidad en el diagnóstico e Historia Clínica	Revisar cuidadosamente al paciente, analizando la sintomatología que presenta			Registro de pacientes servicio Médico, Registro de pacientes servicio de enfermería, Historia Clínica en el sistema de Información.
Tiempo de respuesta para satisfacer las consultas a los pacientes	Facilitar la atención a los pacientes para que todos sean atendidos de acuerdo a lo programado teniendo en cuenta las emergencias			Informe estadístico mensual de consultas médica e Informe de Gestión del área de salud.



UNIVERSIDAD  
**AUTÓNOMA**  
**DEL CARIBE**  
Barranquilla, Atlántico

# ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

## FORMACIÓN

FI-GE-ES-05

Versión 9

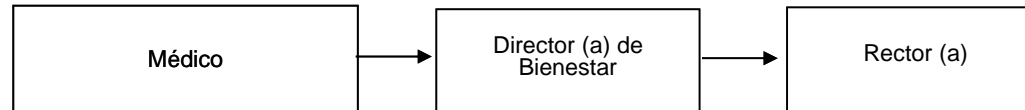
26/02/2020

Confidencialidad en el servicio	No divulgar diagnósticos ni sintomatologías de los paciente a terceros a menos que estos sean familiares o profesionales de la salud y hagan parte del tratamiento	N/A	Médico, Enfermero (a)	Historias clínicas archivadas y aplicativo academia
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad		Médico, Auxiliar administrativo	Informes de satisfacción

### EN CONDICIONES ESPECIALES

Situación Especial	Acciones a tomar

### 3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO



"La versión vigente de este documento se encuentra disponible en la INTRANET de la Universidad.  
Este documento impreso se considera COPIA NO CONTROLADA