



ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

FORMACIÓN

FI-GE-ES-07

Versión 6

15/08/2017

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	Servicio de Enfermería	
Objetivo	Brindar un servicio de enfermería acorde con las necesidades de la Comunidad Universitaria.	
Clientes	Internos	Externos
	Partes interesadas internas (Estudiantes, Profesores, Padres de familia/acudientes, Personal administrativo, Graduados y Egresados)	Aspirantes, Proveedores / Contratistas
Modo de acceso	Verbal ante la secretaria de Bienestar y por el sistema de Gestión Académica	
Responsabilidad del cliente	Respetar el turno asignado siempre y cuando no sea una emergencia, seguir las indicaciones de la enfermera.	

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	Enfermero (a)	Registro de incapacidades enfermería en el sistema de información
Administración de la medicación de manera oportuna y pertinente	Revisar cuidadosamente al paciente, por indicación del médico administrar medicación de acuerdo al análisis de la sintomatología que presenta y de ser necesario remitir al Médico			Registro de pacientes enfermería, Historia Clínica en el sistema de información
Cura de heridas de manera oportuna y pertinente	Realizar la cura de heridas, asegurando las medidas necesarias para evitar la infección de la misma y permitir su correcta cicatrización de acuerdo al procedimiento de curación de heridas.			



ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO

FORMACIÓN

FI-GE-ES-07

Versión 6

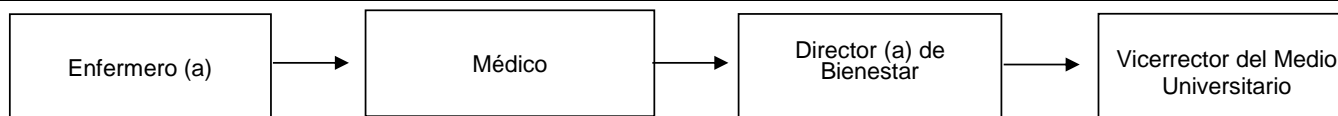
15/08/2017

Aplicación de vendajes de manera oportuna y pertinente	Evitar edemas, facilitar que una lesión sane y proporcionar seguridad al paciente			
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 médicas, Informe de Gestión del área salud integra
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	Enfermero (a)	Historias clínica archivada (s y aplicativo academia
Actitud de servicio	Prestar el servicio de una manera amable y cordial y con responsabilidad		Enfermero (a), Auxiliar administrativo	Informes de las encuestas 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