UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE Vigilada Mineducación	**ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO**	
	FORMACIÓN	**FI-GE-ES-05** **Versión 10** **08/08/2022**

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

Nombre	Servicio de Salud Medicina General	
Objetivo	Brindar un servicio de medicina general 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 y por sistema en el aplicativo institucional.	
Responsabilidad del cliente	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 incapacidadtraída por el solicitante	Turno Asignado	Médico	Reporte emitido por aplicativo institucional.
Veracidad en el diagnóstico e Historia Clínica	Revisar cuidadosamente al paciente, analizando la sintomatología que presenta			Reporte emitido por aplicativo institucional, 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 médicas e Informe de Gestión del área de salud integral.

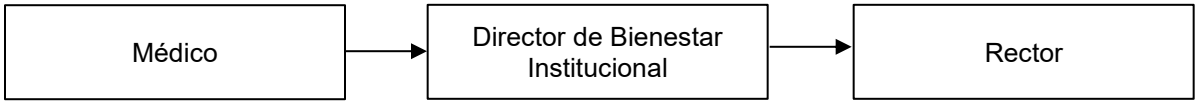
UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE	ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO	
	FORMACIÓN	FI-GE-ES-05 Versión 10 08/08/2022

Confidencialidad en el servicio	No divulgar diagnósticos ni sintomatologías de los pacientes a terceros a menos que estossean familiares o profesionales de la salud y hagan parte del tratamiento	N/A	Médico	Historias clínicas en el aplicativo institucional
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