| | | |
|---|---|---|
| UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL CARIBE<br>Vigilada Mineducación | **ESPECIFICACIÓN DE SERVICIO** | |
| | **FORMACIÓN** | **FI-GE-ES-07**<br>**Versión 8**<br>**08/08/2022** |

## 1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

| | | |
|---|---|---|
| **Nombre** | Servicio de Enfermería | |
| **Objetivo** | Brindar un servicio de enfermería acorde con las necesidades de la Comunidad Institucional. | |
| **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 en el aplicativo institucional | |
| **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) | Reporte emitido por aplicativo institucional e Historia Clínica en el sistema de información. |
| Cura de heridas de maneraoportuna 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 decuración de heridas. | | | |
| Aplicación de vendajes demanera oportuna y pertinente | Evitar edemas, facilitar que una lesión sane yproporcionar 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. | | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 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 | Enfermero (a)<br>Enfermero (a), Auxiliar administrativo | Historias clínicas en el aplicativo institucional |
| Actitud de servicio | Prestar el servicio de una manera amable ycordial y con responsabilidad | | | Informes de las encuestas de satisfacción |

**EN CONDICIONES ESPECIALES**

| Situación Especial | Acciones a tomar |
|---|---|
| | |

## 3. NIVEL DE ESCALAMIENTO PARA EL USUARIO

