

 <p><b>E.S.E. ISABU</b> Instituto de Salud de Bucaramanga Nit: 800.084.206-2</p>	<b>POLITICA INSTITUCIONAL</b>	Elaboro :	19/03/2019	Gestión de Calidad
		Revisó:	19/03/2019	Gestión de Calidad
		Aprobó:	1/04/2019	Comité Institucional de Gestión y Desempeño (CIGD)#5-2019
	Código:		Versión	1.0

## POLÍTICA DE ATENCION AL CIUDADANO

El Gerente de la Empresa Social del Estado Instituto de Salud de Bucaramanga y sus colaboradores se comprometen a desarrollar sus funciones en el accionar en los requerimientos de los ciudadanos, aplicando los derechos y deberes, superando las barreras de comunicación, generando confianza, satisfacción de los usuarios y su familia, instaurando como regla o modelo la atención en salud centrado en el usuario, respondiendo de forma digna, oportuna, accesible, segura y razonable a las necesidades y expectativas, brindando orientación e información clara, sencilla, logrando la satisfacción, gestión del riesgo, recuperación, mantenimiento de su salud y la fidelización del usuario de la E.S.E

### Valores y principios

- Respeto
- Solidaridad
- Atención Diferencial Preferencial
- Oportunidad

### Objetivos:

1. Establecer un modelo de atención en salud centrado en el usuario
2. Aplicar los derechos y deberes superando las barreras de comunicación, generando confianza de los usuarios.
3. Responder de forma digna, accesible, razonable y oportuna a las necesidades y expectativas
4. Lograr la satisfacción, el mantenimiento y/o la recuperación de su salud y la fidelización del usuario de la E.S.E

### Indicadores:

1. Satisfacción del Usuario.
2. Respuesta a PQRS
3. Capacitaciones realizadas en deberes y derechos.
4. Nivel de recomendación la ESE ISABU