	Acuerdo de Servicio de:	Atención médica y/o primaria de enfermería	ST-BU-01-AS-01
	Proceso que lo presta:	Bienestar Universitario	Versión 15
			26 de Abril de 2021

ESPECIFICACIÓN DEL SERVICIO


USUARIOS	NECESIDADES / REQUERIMIENTO	CARACTERÍSTICAS DE CALIDAD	ESPECIFICACIÓN CONVENIDA	
			UNIDAD DE MEDIDA	RANGO
Estudiantes, docentes, administrativos y egresados	Atención médica y/o primaria de enfermería cuando se requiera.	Asistencia oportuna	Percepción del usuario frente a su satisfacción con la atención prestada	Calificación del ítem de oportunidad entre Excelente (5) y Bueno (4)

1. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

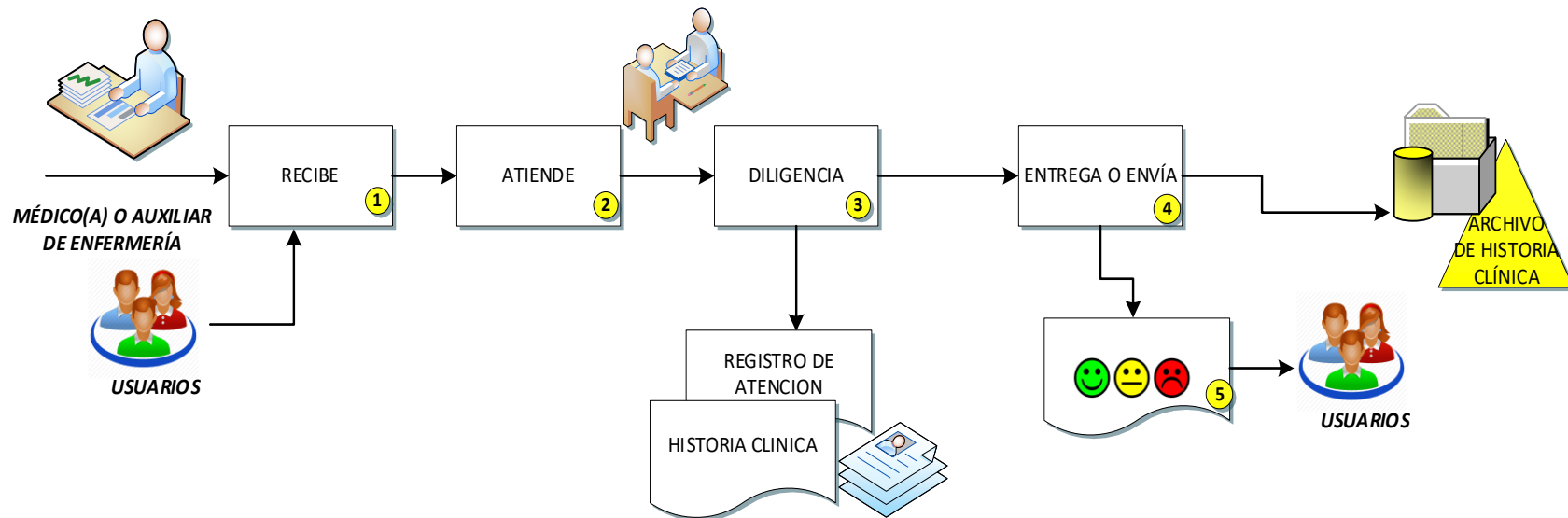
Objetivo del servicio	Brindar atención primaria y preventiva a la población estudiantil, docente, administrativa y de egresados.
Alcance del servicio	Este servicio cubre a todos los estudiantes, docentes, administrativos y egresados de la Universidad.
Manera de acceder	El usuario solicita la consulta y/o atención primaria directamente en las instalaciones del servicio médico o a través de los canales virtuales (correos, WhatsApp o línea telefónica). Cuando el médico y/o la enfermera deban retirarse del consultorio en ejercicio de sus funciones, informarán por medio de avisos ubicados en el consultorio a los usuarios.
Responsabilidades del Usuario del servicio	Hacer uso adecuado de los servicios de salud atendiendo todos los protocolos de bioseguridad.

PUNTOS DE CONTROL DEL SERVICIO Y CONTROL DEL SERVICIO NO CONFORME

CARACTERÍSTICA DE CALIDAD	CONTROL					SERVICIO NO CONFORME		
	COMO?	DONDE?	CUANDO?	QUIEN?	DONDE SE REGISTRA?	CUALES?	CORRECCIÓN?	RESPONSABLE DE LA CORRECCIÓN?
Asistencia oportuna	Acatando las necesidades del usuario y atendiéndolas con diligencia y/o oportunidad	En el consultorio médico y/o a través de modalidad remota	Cada vez que el usuario acuda al servicio	Médico y/o personal de enfermería	Formato Calificación del servicio	Calificación entre Mala (1 - 2) y Regular (3) en el ítem de satisfacción	Análisis de causas y toma de acciones correctivas para mejorar la satisfacción del usuario frente al servicio médico	Coordinador(a) del Área de Salud / Director(a) de Bienestar o quienes hagan sus veces en la Seccional

	Acuerdo de Servicio de:	Atención médica y/o primaria de enfermería	ST-BU-01-AS-01
	Proceso que lo presta:	Bienestar Universitario	Versión 15
			26 de Abril de 2021

ACUERDO DE SERVICIO ATENCIÓN MÉDICA



- 1 EL USUARIO SOLICITA LA CONSULTA Y/O ATENCIÓN PRIMARIA DIRECTAMENTE EN LAS INSTALACIONES DEL SERVICIO MÉDICO, A TRAVÉS DE CORREO INSTITUCIONAL O LINEA TELEFONICA CUANDO EL MÉDICO Y/O LA ENFERMERA DEBAN RETIRARSE DEL CONSULTORIO EN EJERCICIO DE SUS FUNCIONES, INFORMARÁN POR MEDIO DE AVISOS UBICADOS EN EL CONSULTORIO A LOS USUARIOS.
- 2 LOS USUARIOS QUIENES SOLICITARON ATENCIÓN, SEAN INTERNOS O EXTERNOS
- 3 HISTORIA CLÍNICA - FORMATOS DEL SGC
- 4 FORMATO CALIFICACIÓN DEL SERVICIO YA SEA EN FÍSICO O VIRTUAL
- 5 DILIGENCIA Y DEVUELVE.



Acuerdo de Servicio de:

Atención médica y/o primaria de enfermería

ST-BU-01-AS-01

Proceso que lo presta:

Bienestar Universitario

Versión 15

26 de Abril de 2021

HORARIOS SERVICIO ATENCIÓN MÉDICA



Barranquilla

Servicio Médico:

Sede Norte: Lunes a Viernes de 6:00 a.m. a 10:00 p.m.

Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Sede Centro: Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 10:00 p.m.

Sábados de 8:00 a.m. a 12:00 m.

Servicio de enfermería:

Sede Norte: Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

Bogotá:

Servicio Médico:

- Sede Bosque Popular: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 pm
- Sábados de 8:00 am a 5:00 pm

- Sede La Candelaria: Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 a 9:00 p.m.

- Sábados de 8:00 am a 5:00 pm

Servicio de enfermería:

Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 p.m. en jornada continua en las dos Sedes.

Sábados: De 8:00 am a 5:00 pm.

Cali:

Servicio Médico: De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 8:00 p.m. y sábado de 8:00 a.m. a 4:00 p.m.

Cartagena:

Servicio de enfermería: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 3:30 p.m. a 7:30 p.m.

Nota: Los días en que se desarrollan campañas o actividades, el horario en la tarde es de 2:00 p.m. a 6:00 p.m. con previo aviso a la comunidad académica.

Cúcuta:


- Servicio Médico: De lunes a viernes de 8:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

- Servicio de enfermería: De lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 m. y de 5:00 p.m. a 8:00 p.m.

Socorro:

Servicio Médico: Jornada diurna: 7:00 a.m. a 9:00 a.m.

Jornada nocturna: 6:00 p.m. a 8:00 p.m.

	Acuerdo de Servicio de:	Atención médica y/o primaria de enfermería	ST-BU-01-AS-01
	Proceso que lo presta:	Bienestar Universitario	Versión 15
			26 de Abril de 2021

	<p><u>Servicio de enfermería:</u> Jornada diurna: 8:00 a.m. a 12:00 m. Jornada nocturna: 5:30 p.m a 9:30 p.m. Sábado: 8:00 a.m a 12:00 m y 2:00 p.m a 6:00 p.m.</p> <p>Pereira:</p> <p>Se cuenta con un Médico, una Enfermera y una Paramédica de lunes a viernes en horarios distribuidos para cobertura en ambas sedes (Belmonte y Centro).</p> <p>Sábados: Atención en horario mañana cubriendo estudiantes de Posgrado.</p> <p>Actualmente debido a la emergencia sanitaria por COVID-19 y atendiendo todas las medidas de contención, las valoraciones y seguimientos se realizan por tele consulta previa asignación de cita acordada con el usuario. En el consultorio se realiza atención únicamente de emergencias o urgencias que se presenten en las instalaciones de la Universidad.</p> <p>Nota: La Seccional cuenta con el servicio de Área Protegida.</p>
--	---

2. NIVELES DE ESCALAMIENTO PARA USUARIOS

			
Primer nivel: Médico y/o Personal de enfermería	Segundo nivel: Coordinador(a) de Salud o quien haga sus veces en la Seccional	Tercer nivel: Director(a)/Jefe de Bienestar Universitario	Cuarto nivel: Delegado Personal del Presidente en la Seccional

3. REVISIÓN DEL ACUERDO O RENEGOCIACIÓN

Este acuerdo de servicio se revisara y se modificará de acuerdo a la medición de los niveles de satisfacción de los usuarios y a los registros.