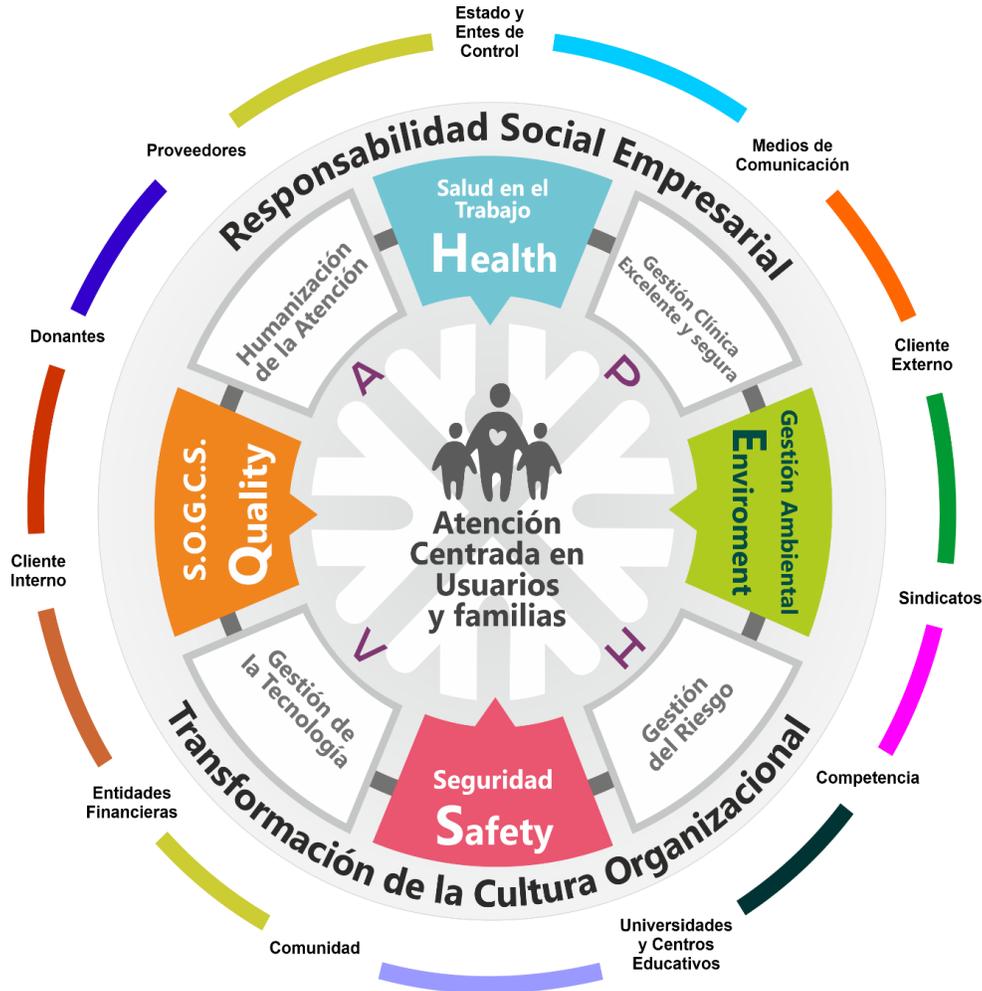


**PARTES INTERESADAS / STAKEHOLDERS HUDN**



De acuerdo a lo establecido en el modelo de atención, la organización ha fijado un modelo de operación por procesos, que contempla la atención centrada en el usuario y sus familias, desde la articulación con el cuidado pre-hospitalario hasta la ubicación del paciente con cuidados en casa, de tal forma que se aseguren los atributos de la atención de acuerdo con el cumplimiento de los estándares de calidad.

## ¡Trabajamos por mi Nariño, tu salud, nuestro compromiso!

A continuación se describe el modelo, en el cual están involucrados los stakeholders o partes interesadas, que son: entes de control, medios de comunicación, cliente externo, sindicatos, competencia, universidades y centros educativos, comunidad, entidades financieras, cliente interno, donantes, proveedores. Considerando que de alguna manera tienen relación directa o indirecta con el hospital, siendo así que en la toma de decisiones muchas veces los involucra a ellos.

En cierto modo, en la resolución 2082 del 29 de mayo de 2014 por el MSYPS, art 2, establece los 7 ejes de acreditación:

1. Atención centrada en el usuario de los servicios de salud: su objetivo es identificar, satisfacer y exceder sus expectativas y necesidades.
2. Gestión clínica excelente y segura: pretende minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención en salud y generar resultados e impacto en términos de la contribución a la salud y el bienestar de la sociedad.
3. Humanización de la atención en salud: su propósito es garantizar el respeto y la dignidad del ser humano.
4. Gestión del riesgo: su intención es encontrar el balance entre beneficios, riesgos y costos.
5. Gestión de la tecnología: su finalidad es lograr la planeación de la tecnología mediante un proceso racional de adquisición y utilización que beneficie a los usuarios y a las instituciones.
6. Proceso de transformación cultural permanente, su objetivo es lograr compromiso en la atención con calidad por parte de las entidades y personal que allí labore y el aporte al desarrollo sostenible con un comportamiento ético y transparente.
7. Responsabilidad social, cuya meta es lograr la corresponsabilidad entre las instituciones, la sociedad, los individuos y el medio ambiente, que contribuya con acciones concretas a la disminución de las inequidades y al mejoramiento integral de las condiciones de vida de las comunidades en particular y de la sociedad en general.

Estos favorecen a la atención brindada a los usuarios, con calidad, eficiencia, eficacia y efectividad siempre con el ciclo PHVA, contemplando la atención al usuario como un eje transversal a todos los procesos misionales y no misionales evidenciada en la responsabilidad que tienen todos los colaboradores en brindar respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios, sus familias

Por otra parte, se ejecuta el Sistema Integrado de Gestión HSEQ, que lo conforman: Seguridad y Salud en el Trabajo (SST), Gestión Ambiental (GA) y el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad en Salud (SOGCS). Lo que garantiza estándares internacionales de calidad.

El modelo de atención de la organización está alineado al direccionamiento estratégico el cual se construye con la participación de los líderes de procesos y toma como herramienta los diferentes canales de comunicación con el usuario para garantizar su participación como son



**HOSPITAL  
UNIVERSITARIO**  
DEPARTAMENTAL DE NARIÑO E.S.E.



**¡Trabajamos por mi Nariño,  
tu salud,  
nuestro compromiso!**

el conocimiento de deberes y derechos, publicación del portafolio de servicios, establecimiento de canales de comunicación, aplicación de encuestas de satisfacción, mecanismos de formalización de quejas, reclamos y sugerencias, detección y reporte de eventos adversos, entre otras; para de esta forma alinear el modelo a los objetivos y subprocesos asistenciales que se desplieguen en cadena hacia cada una de las áreas asistenciales que tienen objetivos operativos enfocados a cumplir con los atributos de calidad entre ellos la seguridad del paciente, la gestión del riesgo y la humanización, los cuales se evalúan a través del cumplimiento de los diferentes indicadores contenidos en el plan operativo anual y que se revisan periódicamente a través de las reuniones de grupos primarios para asegurar la interiorización y ejecución correcta de los procesos.

**CALLE 22 No. 7 - 93 Parque Bolívar - San Juan de Pasto / Nariño**  
Conmutador 7333400 \* Fax 7333408 y 7333409  
[www.hosdenar.gov.co](http://www.hosdenar.gov.co) \*mail: [hudn@hosdenar.gov.co](mailto:hudn@hosdenar.gov.co)

