

GRUPO DE PARTES INTERESADAS	SUBGRUPO DE PARTES INTERESADAS	DESCRIPCIÓN DE LA RELACIÓN	NECESIDADES	EXPECTATIVAS	ANÁLISIS CLIO			
					C	L	I	O
PARTES INTERNAS	ALTA DIRECCIÓN *Gerentes y directivos	PLANEACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad y competitividad. Contar con colaboradores motivados y comprometidos. Optimizar los costos operacionales. 	<ul style="list-style-type: none"> Reconocimiento por la gestión realizada. 				X
	ACCIONISTAS	REPORTE	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidad y competitividad. Posicionamiento a nivel comercial. Participación en las decisiones tomadas a nivel organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> Retribución económica por los resultados obtenidos. Rendición de cuentas por parte de la Alta Dirección sobre las metas alcanzadas y resultados obtenidos. 			X	
	COLABORADORES: * Empleados y contratistas prestadores de servicios profesionales y técnicos en salud, profesionales y técnicos administrativos, etc.	PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento de las obligaciones laborales de forma íntegra. Capacitación en los temas relacionados con la prestación de servicio. Suministrar dotación y EPP oportuna y en óptimas condiciones. Suministrar los equipos industriales y los insumos necesarios para el buen desempeño de sus actividades. Trato digno y respetuoso por parte jefes, compañeros clientes. Propiciar los espacios para el fortalecimiento de las relaciones y el mejoramiento del clima laboral. Brindar un ambiente (Físico) de trabajo apropiado para las actividades que realizan (Equipos, puestos de trabajo adecuados, etc.) Suministrar la formación necesaria, u otras actividades que faciliten su desempeño. 	<ul style="list-style-type: none"> Recibir información clara sobre lo relacionado a la contratación (Tipo de contrato, en donde se afilia, etc.). Garantizar una adecuada inducción (Teórica y práctica). Orientación sobre el manejo adecuado de los equipos de la empresa. Garantizar que las capacitaciones se realicen dentro del horario laboral. Realizar capacitaciones didácticas. Reconocimiento por el trabajo realizado. Remuneración justa y oportuna. 			X	

PARTES EXTERNAS

CLIENTES:
 *EPS: Famisanar, cafesalud, Nueva EPS, Sanitas, Salud Total, Sura EPS,
 * ARL: Sura.
 * Pacientes/Usuarios de los servicios que cumplan con criterios de ingreso específicos al programa.
 *Familias y/o referentes familiares de los pacientes que cumplen con criterios de ingreso específicos al programa.

CLIENTE

- Solución a una enfermedad o condición de salud específica.
- Prestar un servicio oportuno.
- Suministrar insumos suficientes, eficaces y de alta calidad.
- Brindar información clara y real sobre el estado de salud.
- Responder por daños o perjuicios causados por negligencia del personal.
 - Brindar un trato humano.
 - Tramites sencillos.
- Brindarle atención individualizada.

- Mejora significativa en la calidad de vida.
 - Dar cubrimiento oportuno, en caso de ausencias o retiro del personal asistencial.
- Respuesta oportuna a cualquier requerimiento.
 - Funcionarios que agilizan su trabajo para atenderlo.
- Personal de salud que cumplan con el uso de EPP y medidas de seguridad.
- Comportamiento de personal de salud que inspire confianza.
- Cantidad de camas, sillas y camillas sean suficientes.
- Instalaciones físicas en buen estado y limpias.

X

PROVEEDORES:*Proveedor de servicios de transporte de pacientes.* Proveedores de insumos, equipos, materiales, herramientas terapéuticas y demás.*Proveedor de servicio TAM - TAB.*Proveedor de servicios de transporte de pacientes.* Proveedores de insumos, equipos, materiales, herramientas terapéuticas y demás.* Empleados y contratistas prestadores de servicios profesionales y técnicos en salud, profesionales y técnicos administrativos, etc.* Proveedor de servicio farmacéutico.*Proveedor de servicio de imágenes diagnósticas y laboratorio clínico.*Proveedor de servicio de Toxicología.*Proveedor de servicio de TAB - TAM.*Proveedor de servicio de lavandería.*Proveedor de servicio de alimentación.*Proveedor de servicios de recolección de residuos ordinarios, biosanitarios, químicos, radioactivos, administrativos.*Proveedor de servicios de recolección de residuos ordinarios, biosanitarios, reciclables y administrativos.

PROVEEDOR

- Cumplir con las cláusulas del contrato.
- Informar claramente sobre los requisitos de cada uno de los elementos y/o servicios a adquirir.
- Pago oportuno y según lo acordado.
- Claridad y cumplimiento en las condiciones de la negociación.
- Claridad en las condiciones de evaluación del producto o servicio suministrado.
- Segregación adecuada de sus residuos.

- Tiempos de entrega flexibles.
- Dar a conocer las evidencias de actividades realizadas de acuerdo a la evaluación de calidad.
- Notificar la terminación del vínculo comercial con anterioridad.
- Almacenamiento adecuado de sus residuos.

X

	CONTRATISTAS	CONSULTA Y EJECUCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Pago oportuno. • Cumplir con las cláusulas del contrato. • Brindar un ambiente sano, libre de contaminación. • Informar sobre los lineamientos necesarios, en caso que ocurra una emergencia. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificar la terminación del contrato con anterioridad. • Ambiente de trabajo adecuado para la realización de las labores (Factores humanos y físicos). • Condiciones de trabajo claras (Alcance y costos) • Que se les dé acceso a la información, equipos o instalaciones requeridas para cumplir el objeto del contrato. 				X	
	VISITANTES	PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información clara y oportuna. • Brindar un ambiente sano, libre de contaminación • Informar acerca de cualquier emergencia, que pueda atender contra la salud y el medio ambiente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Trato con amabilidad a los visitantes. • Atención de cualquier requerimiento, en el menor tiempo posible. 					X
	COMUNIDAD	PARTICIPACIÓN	<ul style="list-style-type: none"> • Atención a población vulnerable, sin ningún tipo de discriminación. • Frente a la posibilidad de cualquier emergencia, contar con las actividades de prevención y de control necesarias. • Manejo adecuado de los residuos. 	<ul style="list-style-type: none"> • Brindar información clara y oportuna. • Tener en cuenta sus puntos de vista, sugerencias y quejas. • Desarrollar e involucrar a la comunidad en campañas de prevención y promoción en salud. 				X	
	ENTIDADES GUBERNAMENTALES: * Entes de control: Ministerio de salud y protección social, superintendencia de salud, secretaria distrital.	INSPECCIÓN Y REPORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento de las disposiciones aplicables y vigentes, interpuestas por la entidad. • Respuesta oportuna a las comunicaciones externas. 	<ul style="list-style-type: none"> • Respuesta oportuna a cualquier requerimiento. 				X	
	ADMINISTRADORAS DE SEGURIDAD SOCIAL: * ARL: Sura.	CONSULTA Y REPORTE	<ul style="list-style-type: none"> • Pago oportuno. • Respuesta oportuna a las comunicaciones externas. • Suministrar los documentos completos y oportunamente, al momento de la afiliación y/o cuando se requiera. • Suministro de información y documentación real. • Cumplimiento de los requisitos legales aplicables. • Aclaración de las inconsistencias notificadas a la empresa, a partir de depuraciones de cartera. • Mantener actualizada la información de la empresa y sus afiliados. • Garantizar las condiciones de seguridad en la prestación de los servicios. • Suministrar los EPI acordes y resistentes según la tarea a realizar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Notificar la terminación del vínculo comercial con anterioridad. • Compromiso por disminuir la accidentalidad laboral. • Realizar actividades de promoción y prevención, para evitar la ocurrencia de enfermedades laborales. • Compromiso gerencial para la implementación de controles que contribuyan a la eliminación de los riesgos. 				X	