

Política integral de la Calidad, Ambiental, de Seguridad y Responsabilidad Social Empresarial del Otológico S.A.S

EL OTOLÓGICO SAS garantiza la calidad, oportunidad, seguridad de sus servicios y la satisfacción de las necesidades y expectativas de sus clientes, con procesos eficaces y seguros con personal idóneo y tecnología adecuada para ser reconocidos por nuestros clientes como su mejor opción en el campo de la audiología clínica como área de desempeño fonoaudiológico, mejorando de manera continua la eficacia del sistema de gestión de calidad.

Consciente de su responsabilidad respecto a la satisfacción y protección de sus grupos de interés el Otológico cumple con su política integral porque:

1. Cumple con todas las disposiciones legales aplicables, así como con los requisitos adicionales asumidos de manera voluntaria y que estén relacionados tanto con la seguridad y salud de los colaboradores y clientes, como con la calidad de los servicios prestados y los aspectos ambientales derivados de su actividad.
2. Presta sus servicios dentro de los más rigurosos principios éticos y comprometidos con nuestros valores corporativos.
3. Garantiza la calidad de la atención en ayuda diagnóstica, adaptación de audífonos, terapia vestibular y auditivo verbal a través de herramientas y mecanismos de control internos eficientes, eficaces y efectivos.
4. Provee los recursos necesarios y suficientes para mantener y mejorar la operación, infraestructura y el Sistema de Gestión de la Calidad.
5. Fortalece el Talento Humano mediante la capacitación, el desarrollo de las competencias técnicas y el crecimiento emocional que promueven el compromiso y la participación de los colaboradores hacia el mejoramiento continuo.
6. Procura mediante una relación de mutuo beneficio y desarrolla una cultura de conducta responsable, compartida por nuestros empleados, accionistas, clientes, proveedores y contratistas con productos y servicios que cumplan con los requisitos de calidad y las normativas vigentes en materia legal, laboral, de salud y seguridad en el trabajo y protección del medio ambiente.
7. Identifica los peligros y evalúa los riesgos asociados a las diversas actividades, implementando las medidas de prevención y control para evitar posibles daños a la propiedad, a las personas, salud y medio ambiente.
8. Se compromete con la reducción del impacto de nuestras operaciones al ambiente y en la prevención de la contaminación a través de procedimientos seguros y adopción de mejores prácticas ambientales.
9. Trabaja permanentemente por una cultura de gestión y de mejoramiento continuo ajustando cada que sea necesario su marco normativo y operativo para lograr el mejor desempeño organizacional.
10. Esta Política es revisada y actualizada cuando las condiciones de la organización lo ameriten, para mantenerla vigente de acuerdo al desarrollo y crecimiento de la organización.

ANTONIO JOSE REYES S.
Gerente

OTOLÓGICO
CENTRO AUDIOLÓGICO Y DEL EQUILIBRIO

**Centro Médico Imbanaco**
Vocación de Servicio



DERECHOS DE LOS PACIENTES

Todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivo de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social:

1. Su derecho a acceder a los servicios y tecnologías en el campo audiológico que le permitan una atención segura, oportuna y de calidad y recibir durante todo el proceso de atención la mejor asistencia con personal debidamente capacitado y autorizado para ejercer.
2. Su derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el profesional, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a su diagnóstico, así como a los procedimientos que se le van a practicar y los riesgos que conlleven.
3. Su derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre el proceso de atención.
4. Su derecho a que los informes e historia clínica sean tratados de manera confidencial y que solo con la autorización previa del paciente o en los casos previstos por la ley puedan ser conocidos por terceros.
5. Su derecho a conocer los medios y canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y felicitaciones; y recibir una respuesta por parte del OTOLÓGICO.
6. Su derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
7. Su derecho a decidir sobre su participación en actividades de docencia y publicidad.
8. Su derecho a ser atendido en ambientes que garanticen su seguridad y bienestar durante su estadía en nuestras instalaciones.

Derecho: Conjunto de facultades y garantías que cualquier persona debe tener para que sea protegida su integridad física y su dignidad moral.

OTOLÓGICO
CENTRO AUDIOLÓGICO Y DEL EQUILIBRIO

**Centro Médico
Imbanaco**
Vocación de Servicio



DEBERES DE LOS PACIENTES

Usted como paciente asume la participación activa en el cumplimiento de los deberes para garantizar su seguridad y una sana convivencia:

1. Debe velar por el cuidado integral de su salud, de su familia y de su comunidad, el paciente y su familia están en el deber de protegerse y proteger la salud de quienes lo rodean.
2. Debe cumplir con las normas y políticas establecidas por el Centro Medico Imbanco para el ingreso:
 - Se restringe el ingreso de armas o cualquier otro elemento que se considere peligroso para la seguridad de los colaboradores, pacientes y su familia que se encuentren en la organización.
 - Para el ingreso de los niños menores de dos años se debe presentar un documento de identidad en la portería y reclamar una escarapela como medida de control.
 - Los recién nacidos o pacientes que están hospitalizados en el Centro Medico Imbanco que ingresan al Otológico S.A.S. deben estar acompañados por su familiar y además por personal médico de CMI.
 - Se prohíbe el ingreso de animales, se excluye los perros guías de los invidentes.
 - Se prohíbe el ingreso de bebidas alcohólicas.
 - No circular en áreas restringidas.
3. Debe cumplir puntualmente con las citas, cuando por alguna razón el paciente no pueda asistir, debe informar previamente su cancelación o aplazamiento.
4. Debe presentar documento de identidad, carné, órdenes y autorizaciones (si se requiere) y suministrar información completa y suficiente que permita una atención integral.
5. Contribuir solidariamente con las obligaciones financieras que demande por facturación de los servicios recibidos.
6. Debe tratar con respeto y cortesía al personal que le brinda la atención.
7. Debe abstenerse de fumar.
8. Debe cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones y la dotación del Otológico.
9. Debe tener un comportamiento responsable con el medio ambiente, cumpliendo con la disposición adecuada de los residuos generados

Deber: Obligación que afecta a cada persona de obrar según los principios de la moral, la justicia o su propia conciencia.

OTOLÓGICO
CENTRO AUDIOLÓGICO Y DEL EQUILIBRIO

**Centro Médico
Imbanco**
Vocación de Servicio



NUESTROS VALORES

Integridad:

Conducta ética, honesta, apegada a la verdad y bien intencionada.

Excelencia en todas las áreas de la empresa:

Nuestro grupo trabaja día a día para satisfacer las necesidades de los clientes, en forma oportuna, ágil, amable, calidad, mediante procesos estandarizados de alta calidad y equipos de última generación.

Espíritu de Equipo:

Trabajamos por un objetivo compartido y nos ayudamos unos a otros para alcanzarlo.

OTOLÓGICO
CENTRO AUDIOLÓGICO Y DEL EQUILIBRIO

 **Centro Médico
Imbanaco**
Vocación de Servicio



PROPUESTA DE VALOR

En el Otológico entregaremos a nuestros usuarios servicios audiológicos accesibles, seguros, oportunos, pertinentes, humanizados y ofreceremos los productos con mejor relación costo-beneficio, con continuidad e integridad en la atención que garanticen resultados excelentes. Tendremos los mejores equipos de diagnóstico y tratamiento y estaremos a la vanguardia en la tecnología. Nuestras audiólogas, fisioterapeutas y personal administrativo serán los más competentes en el área sintiendo pasión y compromiso por lo que hacen, para que su experiencia en nuestro centro audiológico y del equilibrio los motive a regresar y a recomendarnos.

OTOLÓGICO
CENTRO AUDIOLÓGICO Y DEL EQUILIBRIO

**Centro Médico
Imbanaco**
Vocación de Servicio



NUESTRA MISIÓN - VISIÓN

MISIÓN

Contribuir al diagnóstico otológico, mediante la realización de exámenes audiológicos, mejorar la comunicación por medio de la rehabilitación auditiva verbal y coadyuvar al bienestar de los pacientes con problemas del equilibrio mediante las terapias de rehabilitación vestibular.

VISIÓN

Posicionarnos como la organización líder en el diagnóstico otológico, la rehabilitación del equilibrio y la comunicación, mediante diagnósticos y tratamientos seguros, garantizando la calidad en la atención que nos permita convertirnos en centro de referencia nacional.



OTOLÓGICO
CENTRO AUDIOLÓGICO Y DEL EQUILIBRIO

 **Centro Médico
Imbanaco**
Vocación de Servicio

