1. OBJETIVO

Definir la metodología que permita identificar las necesidades y requisitos expresados por el cliente externo (usuarios y / o sus familiares), mediante los recursos físicos, tecnológicos y de talento humano dispuestos por la institución, que permitan brindarle una mayor satisfacción en los diferentes servicios, mediante la implementación de acciones de mejora continua.

2. ALCANCE

Inicia desde el momento en el que el paciente manifieste la necesidad de recibir información u orientación o requiere interponer una Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia y / o Felicitación (PQRSF), de cualquiera de los servicios asistenciales, hasta el momento que recibe una respuesta formal a sus requerimientos.

3. RESPONSABLE

- Subgerencia Medica y Administrativa
- Asesor Jurídico
- Coordinación de SIAU
- Coordinaciones y/o líder de los procesos que se requieran
- Auxiliar de SIAU

4. DEFINICIONES

- **Accesibilidad:** Se refiere al derecho que toda persona tiene para poder utilizar los servicios de salud. Presenta diferentes categorías como accesibilidad geográfica, cultural, funcional.
- **Agradecimiento:** Es la forma en que el usuario manifiesta complacencia o satisfacción por un bien o servicio prestado por la Entidad o algún colaborador.
- **Asociación de Usuarios**: Son agrupaciones de personas afiliadas del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

- **Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los pacientes o acudientes para suministrar el servicio oportunamente; el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.
- **Consulta**: Cuando una persona solicita ante la Entidad o expresa su opinión, su parecer o su criterio sobre determinada materia relacionada con su competencia.
- **Deberes:** Hace referencia a los actos, circunstancias o actividades que implican una obligación moral, ética, económica, social o política.
- **Derecho**: Es la facultad reconocida a la persona por la ley que le permite efectuar determinados actos, un poder otorgado a las personas por las normas jurídicas para la satisfacción de intereses.
- **Derecho de Petición**: Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia: "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales". Este se desarrolla en concordancia con el artículo 5 del Código Contencioso Administrativo.
- **Tutela**: Es un mecanismo que tiene por objeto la protección de los derechos constitucionales fundamentales, aún aquellos que no se encuentren consagrados en la constitución, cuando estos resulten vulnerados o amenazados por la acción o la omisión de cualquier autoridad pública
- **Empatía:** Significa la disposición del personal para ofrecer a los pacientes y acudientes una atención personalizada que requiere un fuerte compromiso, interesándose genuinamente por su necesidad o requerimiento.
- **Fiabilidad:** Brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.
- **Intermediación:** Es la función que desarrolla el personal del SIAU, tendiente a coordinar con el servicio generador de la insatisfacción las acciones pertinentes para su resolución de forma inmediata o mediata ante una reclamación.
- **Oportunidad:** Implica crear las condiciones para que toda la población de manera equitativa tenga la oportunidad de gozar de buena salud y de acceso a los servicios en el tiempo requerido según el estado de salud del usuario, independientemente de la capacidad de pago
- **Pertinencia:** Se refiere a la relación que existe entre la evidencia y su uso. La información que se utilice para demostrar o refutar si in hecho guarda una relación lógica y patente con ese hecho.
- **Petición**: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.
- **Queja:** Es una manifestación que se hace ante una entidad a causa de una inconformidad
- **Reclamo:** Expresión de inconformidad y/o reclamación por un bien o un servicio recibido.

- **Sugerencia:** Idea que sugiere el cliente externo para mejorar la prestación del servicio.
- **Felicitaciones:** Expresión de satisfaccion que se siente por el bien o servicio recibido.
- **Seguridad:** Es el sentimiento de credibilidad que tiene el paciente o acudiente cuando pone su salud en manos del personal médico y paramédico.
- **SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario. Es el mecanismo que ofrece la institución para canalizar, gestionar y dar respuesta a todas las solicitudes que los pacientes, usuarios o familiares consideren que vayan en detrimento de sus derechos.
- **Solicitud de información:** Cuando una persona demanda ante una autoridad o ante la Entidad, el conocimiento de una actuación determinada por parte de estas. Pueden demandar acceso a consulta, de documentos y expedición de copias.
- **Tabulación**: Expresar y ordenar los datos en tablas estadísticas.

5. PROCEDIMIENTO

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
1	Recurso humano, infraestructura y horarios de atención	Subgerencia Medica y Administrativa	La oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) está ubicada de forma estratégica en el pasillo central de la institución, entre la sala de espera 1 y la sala de espera 2, donde hay flujo constante y continuo de pacientes, para hacer efectiva su ubicación se encuentra señalizada y tiene publicado el horario de atención: De lunes a viernes de 9:00 a.m. a 11:00 p.m. y de 2:00 a 4:00 pm. Se dispone de una línea exclusiva para la atención del usuario, la cual será atendida en los horarios establecidos. El número telefónico para la oficia de SIAU es (5) 6724263 Extensión 128. También se dispone de correo electrónico institucional: atención.usuario@clioftal.com Existe un responsable del proceso con un perfil idóneo para la atención de los usuarios, quien además de conocer el proceso y su marco normativo, conoce la institución y cada uno de sus procesos por su continuidad laboral en la clínica. De esta manera se garantiza que la información suministrada a los pacientes es necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de condiciones administrativas, legales, técnico científicas, tarifas, horarios, derechos y deberes, entre otros. En el decreto 1757 del 3 de agosto de 1994, se	

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			contemplan las siguientes generalidades:	
			• Capítulo II, Articulo 5, Parágrafo 1: El Servicio de Atención al usuario de los centros y puestos de salud podrá estar centralizado en el Hospital de Primer Nivel de Atención del Municipio o Distrito, con el cual se establecerán los mecanismos de retroalimentación y control que sean del caso. • Capítulo II, Articulo 6: Atención de las sugerencias de los afiliados: Las empresas promotoras de salud garantizarán la adecuada y oportuna canalización de las inquietudes y peticiones de sus afiliados, pertenecientes al régimen contributivo y subsidiado. La atención del usuario se centraliza en nuestra sede principal correspondiente al pie de la popa. En las sedes de plaza colon y Caribe plaza se tienen dispuestos los buzones de Quejas, Reclamos, Sugerencia y/o Felicitaciones, los cuales se abrirán cada 15 días para oportuno seguimiento, las respuestas se generan máximos hasta 7 días siguientes a la recepción. La gestión y trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y/o Felicitaciones provenientes de las Entidades promotoras de salud, se tramitaran y se responderán directamente a ellas en un tiempo máximo de 24 horas	
2	Recepción, gestión, tramite y respuesta de petición, quejas, reclamos, sugerencias y / o felicitaciones (PQRSF)	Coordinación de SIAU	En esta actividad se recibe la queja, el reclamo, la solicitud, la sugerencia y/o la felicitación que se genera después de la prestación del servicio y se procede a la gestión y respuesta de cada una de ellas dentro de los tiempos de oportunidad. Los ingresos de las PQRSF se realizan en el sistema AGILMED, con esta herramienta se gestiona y se lleva una trazabilidad de las quejas recepcionadas evaluando principalmente los tiempos de respuesta, motivos principales, fuente y tipo de EPS siguiendo el protocolo **PR-SIAU-001 Gestión de PQRSF**	**F-SIAU-001 Formato de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y-o felicitaciones** **F-SIAU-005 Carta de respuesta para derechos de petición** **F-SIAU-006 Encuesta de satisfacción del paciente** **F-SIAU-007 Formato para solicitud de cambio de medico**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
3	Registro de pacientes presenciales	Coordinación de SIAU	Se registran los pacientes que asisten de manera presencial a la oficina de SIAU para la atención y gestión de sus PQRSF.	**F-SIAU-002 Registro de pacientes presenciales**
4	Aplicación, tabulación y análisis de encuestas de satisfacción de los usuarios	Coordinación de SIAU	Se realizan las actividades de aplicación de encuestas a través de pulsadores (encuestas impresas como plan de contingencia), en los diferentes servicios de la clínica, se tabulan y se interpretan los resultados para la formulación de estrategias y planes de acción. Ver **PR-SIAU-002 Medición de la satisfacción del usuario** con el fin analizar las encuestas de satisfacción del usuario, dar conocer y establecer el nivel de satisfacción que tiene los pacientes y usuarios sobre el servicio prestado por la Unidad Oftalmológica de Cartagena las cuales permitirán establecer planes de mejoramiento en la institución.	**F-SIAU-008 Formula de muestreo para definir número de encuestas** **F-SIAU-009 Encuesta de satisfacción del paciente**
5	Recepción, gestión, tramite y respuestas de quejas, reclamos, solicitudes, sugerencias y / o felicitaciones (PQRSF)	Coordinación de SIAU	En esta actividad se recibe la queja, el reclamo, la solicitud, la sugerencia y/o la felicitación que se genera después de la prestación del servicio y se procede la gestión de cada una de ellas dentro de los tiempos de oportunidad. Estas PQRSF se generan de la apertura de buzón de sugerencias **I-SIAU-001 Instructivo para apertura de buzón**	**F-SIAU-001 Formato de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones** **F-SIAU-010 Acta de apertura de buzón todas las sedes**
6	Tiempos de respuesta	Coordinación de SIAU	En el Artículo 6 del C.C.A encontramos la siguiente información: "*Las peticiones se resolverán o contestarán dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la fecha de su recibo o radicado, cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta"* En la Unidad Oftalmológica de Cartagena hemos dispuesto que las respuestas ante las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y/o Felicitaciones (PQRSF) deben darse antes de 7 días hábiles para garantizar la oportunidad de las mismas y la satisfacción del usuario. Las solicitudes radicadas por las EPS, serán resueltas antes de 24 horas, para asegurar la continuidad en la prestación de los servicios. Como política institucional del proceso de SIAU se define que las respuestas deben ser:	**F-SIAU-011 Formato de indicadores diarios de infraestructura y atención en el servicio**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			• Precisas • Oportunas • Claras • Efectivas	
7	Reporte de indicadores diarios	Coordinación de SIAU	Se realiza el reporte diario al área de coordinación médica de las condiciones de infraestructura de la clínica, se evalúa la atención del usuario en el área de admisiones, auxiliares de enfermería, médicos y especialistas, se evalúan los pulsadores y las PQRSF recibidas en el día. con el fin de implementar planes de acción que permitan disminuir cualquier evento negativo que afecte la satisfacción y continuidad de la prestación del servicio	**F-SIAU-011 Formato de indicadores diarios de infraestructura y atención en el servicio**
8	Interacción con la comunidad a través de la conformación de la Asociación De Usuarios, el comité de ética hospitalaria y la divulgación de los derechos y deberes de los pacientes	Coordinación de SIAU	Según el acuerdo 1757 se establece la conformación de la asociación de usuarios cada dos años, con las respectivas reuniones periódicas, con el fin de garantizar la participación social y la vigilancia y control de la calidad en los servicios de salud de la clínica oftalmológica de Cartagena. Se realiza convocatoria para la conformación de integrantes, se realiza la publicación de la convocatoria y se conforma el grupo con los pacientes bajo la supervisión de un representante de la entidad y el ente de control. Ver **PR-SIAU-003 Interacción con la comunidad F-SIAU-012 Acta de conformación de asociación de usuarios Y F-GDIR-001 Acta de reunión general** Se establece la conformación del comité de ética hospitalaria con sus respectivas reuniones periódicas según La Resolución 13437/1991, en la cual se garantiza la humanización de los servicios de salud. **Ver F-SIAU-013 Acta de conformación de comité de ética Hospitalaria y F-GDIR-001 Acta de reunión general** Se establecen actividades de divulgación de derechos y deberes con su respectivo plan de divulgación, para garantizar la cobertura total de los pacientes en cuanto al conocimiento que tienen los mismos sobre sus derechos y deberes, de esta manera poder garantizar la relación médica, profesional y paciente. Ver **F-SIAU-014 Plan de divulgación de derechos y deberes I-SIAU-003 cartilla de derechos y deberes** Determinar el grado de conocimientos que tienen los colaboradores respecto a los derechos y deberes de los pacientes para brindar una atención en salud satisfactoria. ver **F-SIAU-015**	**F-SIAU-012 Acta de conformación de asociación de usuarios** **F-SIAU-013 Acta de conformación de comité de ética Hospitalaria** **F-SIAU-014 Plan de divulgación de derechos y deberes** **F-GDIR-001 Acta de reunión general** **F-SIAU-015 Formato de encuesta de la evaluación del nivel de conocimiento de DYD por colaboradores**

ITEM	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN	REGISTRO
			Formato de encuesta de la evaluación del nivel de conocimiento de DYD por colaboradores Todas las actividades de participación social y sus herramientas son mencionadas en el protocolo de interacción de la comunidad. Ver **PR-SIAU-003 Interacción con la comunidad**	
9	Manejo de pacientes y rutas de atención	Coordinación de SIAU Auxiliar de SIAU	Se establecen rutas de atención para los usuarios caracterizados como “pacientes agresivos” de tal forma que se pueda estandarizar las acciones que permitan mitigar las conductas de pacientes agresivos o violentos, con el fin de proteger la integridad física y emocional de los colaboradores y especialistas de la Unidad Oftalmológica de Cartagena SAS, en todos sus servicios asistenciales. Se establecen la ruta de atención para los pacientes que llegan tarde y que tienen condiciones especiales: tercera edad con dificultad para movilidad, pacientes que viven fuera de la ciudad excepto Turbaco, pacientes en sillas de ruedas y en camillas. Con el fin de garantizar la prestación del servicio de salud visual con calidad científica y humana. Ver **PR-SIAU-004 Protocolo de manejo de pacientes agresivos** **I-SIAU-002 Instructivo de pacientes que llegan tarde**	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Malka Hernández	**Nombre: Dra. Maity Pérez**	**Nombre: Dr. Rolando Bechara**
Cargo: Coord. De SIAU	**Cargo: Subgerente Med. y Adtiva.**	**Cargo: Director Científico**
Fecha: 14/08/2019	**Fecha: 15/08/2019**	**Fecha: 16/08/2019**

6. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO Y/O ACTUALIZACIÓN
0.1	15/08/2019	Elaboración del documento
0.2	05/05/2020	Se Realizó cambios en las siglas manejadas QRSSF y como oportunidad de mejoramiento se adaptaron por sugerencia de asesor a las nuevas asignadas PQRSF