INTRODUCCION

La mejora de la calidad en la atención al paciente y usuario es un reto muy importante para todos los funcionarios del Hospital La Milagrosa. Por lo general, los usuarios del sistema de salud opinan que la calidad "científico-técnica" de los trabajadores del sector salud y de los centros es excelente; sin embargo, la calidad "relacional", (la relación con los trabajadores y profesionales del servicio, la comunicación con ellos, la información que se les facilita y cómo se les facilita, la capacidad de escucha, las habilidades para ofrecer consejo o para inducir cambios), no obtiene tan buen resultado. La mayor parte de las quejas y reclamaciones de los pacientes no son debidas a problemas de competencia técnica, sino a problemas de comunicación y la mayoría de las demandas por supuesta mala práctica se deben a problemas en la comunicación.

Lo cierto es que nadie nos ha enseñado a comunicarnos con el público, a establecer una relación positiva y de ayuda, sobre todo en situaciones difíciles. De hecho, estos contenidos temáticos han estado ausentes en la formación académica o profesional de la mayoría de los empleados del Hospital La Milagrosa.

Desde hace algunos años, ha venido generalizándose el interés por este tema en todo el mundo, haciendo que se desarrolle una importante línea de investigación científica en torno a la calidad relacional y a la comunicación profesional-usuario en el ámbito de los servicios en salud. Esto ha permitido que hoy podamos contar con un buen número de procedimientos de actuación para lograr una comunicación efectiva con los usuarios, estableciendo con ellos una correcta relación profesional de cuidado y ayuda.

Es importante señalar que el hecho de lograr una comunicación positiva y eficaz con el paciente es una competencia profesional que se aprende. Suele ser un error bastante extendido pensar que éstas son cualidades innatas. La experiencia ha demostrado que, si bien las cualidades previas ayudan, cualquier persona puede aprender y mejorar sus relaciones personales mediante la formación y las técnicas adecuadas.

Este Manual pretende ser una ayuda en la formación de los trabajadores del Hospital La Milagrosa, para desarrollar una atención de calidad con el usuario y una guía de actuación ante aquellas situaciones difíciles, donde el profesional y la IPS se ponen a prueba. El objetivo es que, en esos momentos difíciles, en los que no se sabe bien cómo actuar, o en aquellos en los que hasta ahora los resultados

no han sido los esperados, dispongamos de unos determinados procedimientos, que eviten tener que improvisar y que proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente.

OBJETIVOS

1. Conocer las causas y resolver los problemas que han generado insatisfacción

2. Identificar las necesidades, expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades Evaluar la satisfacción de los pacientes/acudientes con los servicios recibidos

3. Monitorizar la prestación de los servicios en urgencias, partos, hospitalización, consulta médica, odontología, Protección y Detección, farmacia y laboratorio, identificando las barreras que impidan una atención oportuna y con calidad, retroalimentar los macroprocesos gerenciales para controlar las desviaciones encontradas y documentadas

4. Mejorar nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital La Milagrosa

5. Establecer indicadores que permitan monitorear confiablemente el nivel de satisfacción de los usuarios del Hospital.

6. Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y derechos de los usuarios además informar y orientar a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios del Hospital La Milagrosa.

MARCO LEGAL

Dando Cumplimiento al Decreto 780 de 2016 que reglamenta las modalidades de Participación social de la prestación de los servicios de salud se crea la oficina de Atención al Cliente "que debe contar con una línea telefónica abierta permanentemente 24 horas y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario."

Así mismo dando cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia.

DEFINICIONES Y CONCEPTOS BASICOS

- **ACCESIBILIDAD**
  Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los prestadores del servicio. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.

  Es el grado en el que todas las personas pueden utilizar visitar un lugar o acceder a un servicio, independientemente de sus capacidades técnicas, cognitivas o físicas. Es indispensable e imprescindible, ya que se trata de una condición necesaria para la participación de todas las personas

independientemente de las posibles limitaciones funcionales que puedan tener.

- **ACTITUD**
  Disposición percibida de una persona hacia algo o alguien. Es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores.

- **ATENCIÓN PERSONALIZADA**
  Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

- **ASERTIVIDAD**
  Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

- **CALIDAD**
  Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

- **CALIDAD PERCIBIDA**
  Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos técnico-científico, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza).

- **CAPACIDAD DE RESPUESTA**
  Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los prestadores de servicios.

- **COMPETENCIA**
  Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de los prestadores sanitarios.

- **CONFIDENCIALIDAD**
  Es una característica de la relación profesional-usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.

- **EMPATÍA**
  Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones sanitarias más valorados por los usuarios.

- **EXPECTATIVAS**
  Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a nuestra IPS. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, así como por los mensajes que transmiten los profesionales o la IPS. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

- **FIABILIDAD**
  Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores en lo posible. Es un componente de la calidad de los prestadores de servicios.

- **GARANTÍA**
  Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

- **MEJORA**
  Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

- **ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE**
  Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por el Hospital La Milagrosa deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

- **PERCEPCIÓN**
  Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

- **PROFESIONAL**
  Son todos y cada uno de los empleados que desarrollan su trabajo en el

Hospital La Milagrosa: médicos, enfermera, bacterióloga, odontóloga, regente de farmacia, auxiliares, técnicos, personal administrativo, entre otros.

- **SATISFACCIÓN**
  Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

- **USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE**
  Persona que utiliza, demanda y elige los servicios ofrecidos. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el hospital La Milagrosa. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades de la IPS.

- **CLIENTES EXTERNOS**
  Son aquellos para quienes la IPS diseña y presta un servicio. Para el Hospital La Milagrosa son: Usuarios particulares, empleadores, Entes Externos, Proveedores.

- **CLIENTES INTERNOS**
  Son los propios funcionarios del Hospital que participan en el proceso de diseño y prestación de un servicio.

- **DUEÑOS DE PROCESO**
  Colaborador responsable del logro de los objetivos y resultados dentro de un proceso. (AUDITORIA DE CALIDAD)

- **INVESTIGACIÓN CUALITATIVA**
  Estudios que proporcionan una descripción verbal o explicación del fenómeno estudiado, su esencia, naturaleza, comportamiento, en contraste con la exposición ofrecida en la investigación cuantitativa.

- **INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA**
  Es aquella en la que se recogen y analizan datos cuantitativos sobre variables

- **MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**
  Es un sistema de obtención información para las directivas de la Empresa y los dueños de cada proceso que capta continuamente la voz del cliente, evaluando el desempeño desde el punto de vista del cliente y permitiendo direccionar los esfuerzos organizacionales de acuerdo con lo que el cliente

espera del Hospital La Milagrosa, permite determinar el estado actual en cuanto a:

- El nivel de cumplimiento de las expectativas y el grado en el cual se cumplieron las necesidades de los clientes a través de cualquier interacción con el producto.

- La brecha entre las que se creen las expectativas de nuestros clientes y las reales expectativas de estos.

➢ **MONITOREO DE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE**
Es la medición permanente de los factores que afectan la satisfacción de los clientes externos.

➢ **NECESIDADES**
Son las características esenciales o significativas de un servicio.

➢ **PLAN DE ACCIÓN**
Plan definido para el logro del objetivo de mejoramiento, en el cual se detallan las actividades y recursos necesarios para su logro.

➢ **PREFERENCIAS**
Son otras características del producto de los clientes que mejoran o añaden detalles al servicio básico.

Algunas son tangibles fácilmente identificables y evaluables. Otras son intangibles y subjetivas.

➢ **PRODUCTO**
Hace referencia al bien y/o servicio ofrecido.

➢ **QUEJA/RECLAMO**
Expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le generó disgusto en la prestación de un servicio.

➢ **MODELO DE EXCELENCIA**
Son los referentes externos que permiten identificar mejores prácticas de servicio.

➢ **VALOR AGREGADO**
Son las características de nuestro servicio planteadas de manera estratégica por el Hospital La Milagrosa y que son percibidas y valoradas

por nuestros clientes. Constituyen la forma particular como el Hospital La Milagrosa ofrece su servicio.

CALIDAD Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS

La satisfacción de los usuarios es una dimensión muy importante de la calidad de cualquier servicio, y en concreto de los servicios prestados en salud.

Los criterios de calidad de los servicios que prestamos vienen determinados en gran medida por las percepciones de los usuarios. Por lo tanto, debemos conocer su opinión sobre cómo realizamos nuestro trabajo y la forma en que podría mejorarse.

Todos los profesionales del Hospital La Milagrosa hemos de ser conscientes de que, por lo general, los usuarios se considerarán satisfechos cuando:

- Creen que el personal se ha preocupado para que no tuviese que esperar mucho tiempo para ser atendidos/as.
- Consideran que se les permite exponer adecuadamente su problema.
- Creen que el personal ha sido honesto y sincero con ellos/ellas.
- Se les informa con palabras sencillas y comprensibles.
- Creen que el personal se preocupa en comprobar si ha entendido correctamente lo que se le decía.
- Les ha inspirado confianza el personal que les ha atendido.
- Los ejemplos que se les han dado resultaban cercanos y tenían que ver con ellos/ellas.
- Acaban sabiendo cómo actuar y qué hacer para solucionar su problema.
- Consideran que se les ha dedicado el tiempo que requería su caso.
- Creen que el tiempo que han tenido que esperar para ser atendidos/as ha merecido la pena.
- Creen que han sido tratados con respeto y consideración.

- Les han explicado todo lo que deseaban saber.
- Creen que han sido tratados igual que otros/as usuarios/as.
- Saben cómo les pueden afectar y qué efectos pueden producirles los tratamientos a los que deben someterse para resolver su problema.
- Consideran que el personal que les ha atendido es competente y está suficientemente cualificado.
- Después de esa experiencia prefieren ir al Hospital La Milagrosa.

COMUNICACIÓN Y CAPACIDAD DE ESCUCHA
Elementos esenciales en la atención a los usuarios

La comunicación es un elemento que va inevitablemente asociado al comportamiento de las personas. Comunicamos no sólo con nuestras palabras, sino también con la forma en que las decimos y con la manera en que actuamos: es imposible no comunicarse.

Esta cuestión cobra una máxima importancia en las instituciones prestadoras de salud, ya que las personas que acuden a ellas lo hacen porque tienen un problema de salud que no pueden resolver por sí mismas y depositan su confianza en otras personas para que lo hagan por ellas.

En este contexto, todas nuestras acciones se convierten en mensajes para los usuarios. No siempre somos conscientes de que estamos emitiendo estos mensajes y mucho menos de lo que puedan estar interpretando los usuarios. Sin embargo, tienen un enorme valor para ellos.

Por ejemplo, cuando respondemos a una pregunta con una palabra técnica que el usuario no comprende, su interpretación puede realizarse en el sentido siguiente: ***"no desea que me entere de lo que ocurre..."; "no le debe importar mucho mi caso, ya que ni siquiera se ha molestado en intentar que comprenda la respuesta que me ha dado...".***

Todos los profesionales del Hospital La Milagrosa debemos adoptar estrategias de comunicaciones apropiadas y distintas, en función de las características de los usuarios, de forma que consigamos adaptarnos continuamente a sus requerimientos y necesidades de información.

DIEZ IDEAS BASICAS PARA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

1. No existe la no comunicación. Un centro, una Unidad Servicio, un profesional, etc. están comunicando desde el momento en que el usuario entra en contacto visual o auditivo con él. Es imposible no comunicarse, de aquí que sea necesario planificar adecuadamente la comunicación institucional, organizacional, grupal e individual, para asegurar su eficacia.

2. "El silencio no es rentable", porque "el silencio da que hablar" y “lo que uno no diga, lo dirán otros”...y probablemente no en el sentido que uno desearía.

3. Cuando existen problemas de comunicación la responsabilidad es del emisor. La modificación de las posibles alteraciones ocurridas en el proceso de comunicación siempre debe partir del emisor, en este caso del prestador del servicio.

4. Recordar las siguientes dos leyes básicas de la comunicación:

    1. Lo "verdadero" no es lo que dice el emisor, sino lo que entiende el receptor.

    2. La responsabilidad de una correcta comunicación es del emisor.

5. Ninguna empresa tiene un sólo tipo de cliente, sino distintas clases de clientes. Lo mismo ocurre con las IPS: prestan servicios a diferentes tipologías de pacientes, por lo que deberá contar con estrategias de comunicación distintas para cada uno de ellos.

6. Un servicio orientado hacia sus usuarios se adapta continuamente a la demanda. No funciona con patrones rígidos de comunicación, y revisa continuamente los efectos de sus acciones, para conocer si responde satisfactoriamente a las demandas planteadas.

7. En relación con el punto anterior, en la comunicación es imprescindible utilizar mecanismos de retroalimentación. De no hacerlo así, no se podrá conocer si el servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.

8. Evitar el uso de tecnicismos es fundamental para facilitar la comprensión del mensaje por parte del receptor.

Los mensajes para la comunicación eficaz han de ser cortos, directos y concisos. Cualquier mensaje que exceda de veinte segundos puede considerarse como un mensaje largo.

Es decir, hay que simplificar para comunicar: todo mensaje debiera ser breve, específico, sencillo, ordenado, sugerente (acrónimo: besos).

Aproximadamente un 75% de la información que se procesa se lleva a cabo a nivel visual. Esto significa que la conducta no verbal adquiere en la comunicación, como mínimo, igual relevancia que la conducta verbal. La adecuada utilización de la conducta no verbal se correlaciona con la valoración de competencia social.

9. En la comunicación se hace realidad la siguiente máxima: "será mable es rentable". Este principio se refiere al talante a la horade abordar las demandas de los usuarios en el sentido de "servicialidad", no en el de servilismo ni actitudes artificiales.

   Numerosas investigaciones psicológicas han puesto de manifiesto la importancia y utilidad de mantener un cierto "sentido escénico" de la atención al cliente.

10. La comunicación eficaz debe asumirse como una actitud que se pone en práctica día a día. De hacerlo así, impregnando la cotidianidad del funcionamiento de las instituciones prestadoras de salud, se convierte en uno de los aspectos más valorados por los usuarios

SERVICIOS DE ATENCION AL USUARIO

Como se indicó anteriormente los servicios de atención y protección al usuario, son el grupo de mecanismos de diversa índole que tienen como común denominador satisfacer necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias, de los afiliados, agregando valor a la atención clínica garantizada y que en el Hospital La Milagrosa se clasifican de la siguiente manera.

INFORMAR A LOS USUARIOS

Proceso mediante el cual se da a conocer aspectos relacionados con los deberes y derechos de los afiliados, dinámica del sistema general de seguridad social en salud, en salud, promoción de la salud y autocuidado, programas de prevención y protección específica, consulta externa, urgencias, hospitalización, servicio

farmacéutico y los demás servicios que el Hospital brinde, su calidad, ventajas y condiciones, para satisfacer necesidades de información de los usuarios, con las cuales pueda hacer un mejor uso de los mismos y formarse criterios acerca de su calidad.

APOYAR TRAMITES SOCIALES REQUERIDOS POR LOS USUARIOS

Conjunto de subprocesos que tienen por finalidad apoyar a los usuarios a afrontar incidentes sociales determinados por su condición socio–económica, cultural, familiar, etc., relacionados con el proceso de enfermedad. Entre éstos se encuentran: maltrato infantil, violencia intrafamiliar, marginalidad, exclusión social, etc.

TRAMITAR PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Proceso indispensable que permite: 1. Conocer las causas de insatisfacción de los usuarios o de percepción de no calidad en el proceso de atención. 2. Retroalimentar los procesos asistenciales y administrativos del Hospital y su Red de Servicios. 3. Establecer programas de mejoramiento continuo. 4. Ofrecer a los usuarios respuestas de fondo a sus peticiones, quejas y reclamos

MEDIR NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Proceso mediante el cual se busca que el personal vinculado a la empresa en todos sus niveles (operativo, coordinación y dirección), conozcan las necesidades y expectativas de los usuarios, la percepción de los mimos sobre la calidad de los servicios y generar programas de mejoramiento o ajuste.

PROMOVER USO ADECUADOS DE LOS SERVICIOS DE LA RED

Conjunto de actividades orientadas a educar, informar y orientar a los usuarios sobre la oferta de servicios, los prestadores contratados y las condiciones determinadas para la prestación, con el objeto de hacer un buen uso de los servicios, racionalizar la demanda y asegurar la disponibilidad en la oferta.

PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÒN AL USUARIO

INFORMAR A LOS USUARIOS

El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer

aspectos relacionados con los servicios que el Hospital brinda, su calidad, ventajas, garantía, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismos de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios: Manejo de residuos hospitalarios y otros criterios acerca de la calidad de los mismos

POR QUE Y PARA QUE INFORMAR.

El Hospital necesita suministrar información a los usuarios y a todos los otros actores para tratar de satisfacer sus solicitudes y regular y armonizar las relaciones asegurador – prestador – usuario – comunidad, relacionados con las condiciones: administrativas, legales, técnico científicas, éticas y los deberes y derechos que se adquieren por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de atención en salud. Tiene como finalidad mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

QUE INFORMACIÓN SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS

- Atención reglamentada en los planes de beneficios del SGSSS
- Servicios
- Horarios
- Trámites
- Condiciones y/o requisitos exigidos para acceder al servicio
- Promulgación de los derechos y deberes de los usuarios

QUE SE INFORMA A LOS USUARIOS.

Por demanda del usuario.

Se trata de dar respuesta a sus necesidades de información salvaguardando la imagen del personal de salud y de la institución.

Por iniciativa del Hospital

Promociona y divulga sus servicios e imagen corporativa: Plataforma estratégica y portafolio institucional.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- Recibir un trato digno, respetando sus creencias, costumbres.
- A que su historia clínica sea tratada de manera confidencial y secreta y que, solo con su autorización puedan ser conocidos.
- Acceder a servicios con calidad, calidez y oportunidad.
- A estar informado y conocer sobre los servicios y horarios de la ESE.
- Informar sobre inquietudes en la prestación de los servicios de salud.

- Ser escuchado y obtener la respuesta a las quejas e inquietudes en los términos que la ley define.
- A recibir atención en sitios tranquilos, limpios e higiénicos y en condiciones de privacidad y seguridad.
- A que se le brinde en coordinación con otras entidades de protección social, la seguridad y el apoyo necesario en casos de violencia, maltrato o abandono.
- A que la atención inicial de urgencias no esté condicionada a contrato o pago de anticipo.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- Procurar el cuidado de su salud y la de su familia.
- Afiliarse con su familia al sistema general de seguridad social en salud, al régimen contributivo o subsidiado según corresponda.
- Facilitar el pago y pagar cuando corresponda, los copagos, las cotizaciones o cuotas por la prestación del servicio solicitado.
- Cumplir con los horarios de atención.
- Presentar la documentación requerida para acceder a los servicios de salud.
- Tratar con dignidad y respeto el personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios.
- Representar adecuadamente y mantener informado a los usuarios cuando se actúa en representación de ellos ante las diferentes instancias de participación.
- Responsabilizarse de los niños, de los ancianos, y de las personas con limitaciones físicas y mentales.
- Cuidado y buen uso de los servicios, de los implementos y equipos tecnológicos y de las instalaciones.
- Reportar novedades (cambios en los datos de identificación, EPS a la cual está) afiliado, lugar de residencia, teléfono).
- Guardar silencio en las instalaciones ya que el exceso de ruido puede incomodar a) otras personas

QUEJAS POR EL ACTO MEDICO O DEL PERSONAL DE SALUD O ADMINISTRATIVO

Las quejas médicas son un indicador negativo de la calidad de atención. En algunos casos son efectuadas por pacientes que han sufrido un daño derivado de la atención recibida (un incidente o un evento adverso). Este tipo de quejas pueden asociarse con factores estructurales, y otras con el proceso de atención. Para su análisis, se deben tener en cuenta las siguientes variables:

- Tiempo: es el mes de su ocurrencia, hora, turno Etc.
- Lugar: es su distribución por IPS, servicio o especialidad
- Persona: es su ocurrencia por sexo, edad, estado o condición del paciente.
- Motivo de la queja: es el tipo de atención con el que se relaciona la queja, que puede ser de diagnóstico, tratamiento médico, atención de parto y puerperio, exámenes diagnósticos.
- Evidencia de mala práctica médica: es un juicio del comité que analiza la queja médica sobre la existencia o no de errores en la atención del paciente, basado en la evidencia científica y la buena práctica médica.
- Daño: es la consecuencia física para el paciente que, cuando existe, puede ser con hospitalización, discapacidad temporal, con discapacidad permanente o muerte.

RESPONSABLES

- Todo el personal Asistencial y Administrativo que labora en el Hospital
- Comité de Calidad
- Auxiliar SIAU

PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

PASO 1. RECEPCIÓN

Si la queja se recibe mediante llamada telefónica:

a. Diligencia en el formato para quejas, reclamos y sugerencias. (Anexo 1)
b. Se implementa el procedimiento estandarizado para quejas y reclamaciones

Si la queja se presenta personalmente:

a. Se diligencia inmediatamente en el formato (Anexo 1).
b. La revisa la profesional responsable del SIAU para su clasificación

Si la queja se presenta vía correo electrónico

a. Se imprime
b. La revisa el profesional responsable del SIAU para su clasificación

Si la queja se presenta al aperturar el buzón de sugerencias

a. Ver tramite de apertura de buzón de sugerencias

ANEXO 1

HOSPITAL LA MILAGROSA HLM E.S.E. VILLARRICA – TOLIMA Calidad Con Responsabilidad Social	**FORMATO DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS**
Fecha_____ SERVICIO_____ Nombre_____C.C_____ _____ Direcciòn_____TEL_____ _____	
SUGERENCIA, QUEJAS, RECLAMOS (Realice una narración de la queja, sugerencia, reclamo, tenga en cuenta, que paso, donde, cuando, como)_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____	
Nombre (Quien coloca o recibe la queja)_____ Firma_____	

PASO 2. CLASIFICACIÓN DE LA QUEJA

Las quejas se clasifican de acuerdo con los siguientes criterios

POR LA CAUSA GENERADORA

a. ASEGURAMIENTO. Las quejas relacionadas con el aseguramiento de la población y las barreras generadas por las EPS-S o tipo de contratación con la ESE con la secretaria De Salud del Tolima (SST) para atención a la población vinculada o vulnerable sin aseguramiento.
b. ADMINISTRATIVAS. Quejas relacionadas con trámites internos, peloteo de pacientes en la red entre IPS, por falta de insumos, horarios o políticas

restrictivas del servicio implementados por personal no autorizado por la gerencia.

c. PRESTACIÓN DE SERVICIOS. Quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y social en salud.
   - RECURSO HUMANO. ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.
   - PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS. Información insuficiente o equivocada, no disponibilidad del servicio, barreras de acceso, interrupción de la continuidad en la atención, falta de integralidad para la valoración de pacientes con patologías que ameritan trabajo en equipo.
   - INFRAESTRUCTURA FÍSICA. Locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo.

PASO 3. ANÁLISIS DE LA QUEJA

a. La persona encargada del SIAU hace un primer análisis
b. Se transmite PQRS al área o servicio responsable
c. Se emite Contra respuesta del servicio o área donde se presentó la PQRS
d. Se Transmite PQRS al equipo directivo “gerente” Queja + Contra respuesta
e. Genera respuesta a la persona que interpuso solicitud con oficio firmado por Gerencia dando respuesta a la solicitud PQRS planteada.

PASO 4. SEGUIMIENTO DE LA QUEJA

a. Se hace inspección final de la (PQRS) como tal y se hacen los correctivos correspondientes al caso, teniendo en cuenta que las acciones y correctivos planteados sean en pro de la mejora continua institucional.
b. Se le hace un seguimiento periódico y continuo de comportamiento a la persona y al proceso donde se interpongan las PQRS.
c. Se presenta informe mensual de hallazgos por proceso.
d. Se toman medidas sancionatorias institucionalmente si las conductas son reiterativas.

TIEMPO DE RESPUESTAS

Las quejas tendrán un tiempo de respuesta de 8 días hábiles desde el momento en que se recepcionan.

SATISFACCION DEL USUARIO

Es el conjunto de actividades necesarias que debe realizar el Asegurador al Prestador de los Servicios en coordinación con los usuario de salud, para conocer en forma técnica y objetiva, la percepción que tienen estos últimos de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido

APLICACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCION

Otra parte importante en el Hospital La Milagrosa son las encuestas que nos permitan la recolección, trámite y una buena lectura y aplicación de información basada en evidencia por medio de nuestros pacientes, considerando así oportunidades de mejora y determinar acciones preventivas y correctivas que permitan mejora continua y calidad en nuestro servicio.

GENERALIDADES

Se aplicará encuestas de satisfacción a los pacientes de la IPS con el fin de evaluar la satisfacción de la prestación de los servicios.

Este instructivo suministra información para la posterior aplicación de acciones correctivas y preventivas en pro de la mejora continua de la compañía.

El Hospital La Milagrosa debe garantizar la confidencialidad de la información de los usuarios.

Todo colaborador del Hospital La Milagrosa tiene la indicación de orientar, actualizar los datos de los clientes, y atender a los clientes y sus comentarios en caso de que se presenten al momento de contactarlos.

LA METODOLOGÍA SE REALIZA DE LA SIGUIENTE MANERA

a. **POBLACIÓN OBJETIVO**. Todos los usuarios del Hospital La Milagrosa.

b. **TAMAÑO DE LA MUESTRA.** La muestra debe ser el 10% del total de los pacientes que asisten en el mes, sin embargo se debe tener en cuenta que la respuesta a la encuesta es voluntaria.

c. **INSTRUMENTO DE APLICACIÓN DE LA ENCUESTA.** Se cuenta con una encuesta establecida en la Institución para medir la satisfacción de los usuarios (Anexo 2)

d. **MODELO DEL FORMATO DE ENCUESTA A APLICAR.** Se identifican

las preguntas del cuestionario las cuales son parte de las variables identificadas a medir, las cuales están determinadas en el formato (anexo2).

e. **NÚMERO DE PERSONAS REQUERIDAS PARA APLICAR LAS ENCUESTAS.** Se designará a la persona encargada de la toma de la información en cada uno de los servicios ofertados.

f. **RECOLECCIÓN DE ENCUESTAS**. las encuestas por parte de los pacientes dentro de las instalaciones de la IPS se hacen de manera personalizada por la persona encargada y su posterior consolidación.

g. **DIGITALIZACIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS**. es necesario digitalizar la información y hacerla medible mediante indicadores con lo cual podemos determinar los niveles de satisfacción y de acuerdo con los resultados se determinan las acciones respectivas para el mejoramiento (Ver ficha técnica – Anexo 3).

ANEXO 2. ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

HOSPITAL LA MILAGROSA HLM E.S.E. VILLARRICA – TOLIMA Calidad Con Responsabilidad Social	**ENCUESTAS DE SATISFACCION HOSPITAL LA MILAGROSA**	
SERVICIO QUE FUE ATENDIDO_____ Para nosotros es muy importante contar con su opinión, en las preguntas que vienen a continuación marque con una (X) SI o NO según la atención recibida:		
CRITERIO	**SI**	**NO**
1. La persona que lo atendió se presentó y lo saludo		
2. Le suministraron la suficiente información		
3. Le permitieron hablar libremente		
4. Fueron amables en el trato		
5. Resolvieron todas sus dudas		
6. Volvería a usar nuestros servicio		
Por favor conteste las siguientes preguntas de acuerdo con su grado de satisfacción rellenando la casilla correspondiente		
7. Como califica su experiencia global con respecto a la atención recibida		
Muy buena ☐ Buena ☐ Regular ☐ Mala ☐ Muy Mala ☐		
8. Recomendaria a sus familiares y amigos el Hospital SI ☐ Probablemente SI ☐ NO ☐ Probablemente NO ☐		
OBSERVACIONES _____ _____ _____		

GRACIAS POR SU COLABORACION

ANEXO 3. FICHA TECNICA DEL INDICADOR

HOSPITAL LA MILAGROSA HLM E.S.E. VILLARRICA – TOLIMA Calidad Con Responsabilidad Social	**CÓDIGO:** HLM IND 0010
	NOMBRE DEL INDICADOR: Tasa de Satisfacción Global en el Hospital La Milagrosa
	APROBADO POR: Comité de Calidad
RESPONSABLE:	Comité de Calidad
ATRIBUTO O CARACTERÍSTICA	Calidad
FÓRMULA DEL INDICADOR	No. Total de Usuarios que se consideran Satisfechos con la Atención en el Hospital La Milagrosa x 100 No. Total de usuarios encuestados
META DEL INDICADOR	90
UNIDAD DE MEDIDA	Relación Porcentual
FUENTES DE LOS DATOS	**Numerador:** Es el valor que corresponde a la consolidación de la satisfacción del Usuario en el Hospital La Milagrosa por cada encuesta realizada
	Denominador: Corresponde al número de encuestas realizadas
PERIODICIDAD DEL INDICADOR	Mensual

APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS

PARA LA GESTION DE QUEJAS Y SUGERENCIAS A TRVES DE LOS BUZONES DE SUGERENCIAS

1. Coloque el buzón de sugerencia en lugares visibles para el usuario colocando carteles de llamados de atención con respecto a la importancia que tiene para el Hospital conocer su opinión, queja o sugerencias.
2. Colocar y supervisar periódicamente la disponibilidad de bolígrafo y papel para facilitar el proceso de recepción de la queja o sugerencia
3. En presencia del responsable Institucional de la apertura (Coordinador SIAU) y dos testigos (Personal asistencial y pacientes o sus familias), se abre el buzón de sugerencias, efectuando la consolidación y acta respectiva, para su envió a la coordinación del SIAU verificando la firma de recibo. Ver formato (Anexo 4).
4. Inmediatamente se abre el buzón debe ser cerrado nuevamente garantizando la custodia respectiva

5. Recibir y analizar el informe y gestión sobre quejas y sugerencias del coordinador del área de SIAU que debe enviar mensualmente.

ANEXO 4. HOJA APERTURA BUZON DE SUGERENCIAS

HOSPITAL "LA MILAGROSA" E.S.E.
I NIVEL DE ATENCIÓN

FECHA_____

APERTURA DEL BUZON DE SUGERENCIAS

A las_____ en las Instalaciones del Hospital La Milagrosa de Villarrica – Tolima, en presencia de la persona responsable del SIAU y dos testigos (Como consta la firma de cada uno al lado de su nombre), se realiza apertura del Buzón de sugerencias, evidenciándose:_____
_____
_____
_____,
se verifica que este se encuentre totalmente vacío y posteriormente se vuelve a cerrar bajo llave. Esta queda en custodia del responsable del SIAU

PERSONA RESPONSABLE DEL SIAU
NOMBRE_____***c.c***_____

FIRMA_____

TESTIGO 1 (Paciente, familiar)
NOMBRE_____***c.c***_____

FIRMA_____

TESTIGO 2 (Trabajador del Hospital)
NOMBRE_____***c.c***_____

FIRMA_____

BIBLIOGRAFIA

1. Presidencia de la República, Decreto 1757 de 1994, Por medio del cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.
2. Presidencia de la República, Decreto 780 DE 2016 Decreto Único Reglamentario del sector salud.
3. http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=300
4. http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=327
5. http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/ley/2011/ley_1438_2011.html
6. http://dssa.media.vcb.com.co/dssa.gov.co/documentos/resolucion000710-de-2012_PLANDE-GESTION-GERENTES.pdf