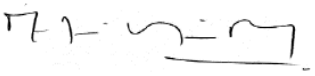
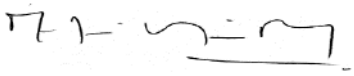
CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	VERSION	DESCRIPCION DEL CAMBIO
05/05/2022	01	Elaboración y del documento según la guía de práctica clínica del ministerio de salud y protección social.

Versión: 01	ELABORO	REVISO	APROBO
Nombre	CLAUDIA JULIETA CIRO BASTO	MARCO FERNANDO VARON REYES	MARCO FERNANDO VARON REYES
Cargo	CALIDAD	GERENTE	GERENTE
Firma			

INTRODUCCIÓN

El Sistema General de Seguridad Social en Salud, recoge los principios constitucionales y legales que definen el marco jurídico para la participación comunitaria en salud. A partir de la Ley 10 de 1.990, se planteó la necesidad creciente de promover la participación de los usuarios en la veeduría de los servicios y la toma de decisiones. La Ley 100 de 1.993 y los regímenes de excepción como la Ley 91 de 1.989, recogieron estos conceptos y los profundizaron aún más, involucrando mecanismos que garantizaran una atención integral bajo parámetros de calidad previamente definidos a través de un sistema que permitiera evaluar la satisfacción de los usuarios. En el CENTRO UROLOGICO HOSPITAL SUMAPAZ ESE, el paciente es el núcleo central de todas nuestras acciones, por lo tanto, pensando en él, hemos diseñado el presente MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, que contiene el MODELO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y MODELO DE ATENCIÓN AL USUARIO que se aplica al interior de la IPS. Este comprende:

Los mecanismos para informar oportunamente al usuario sobre Deberes y Derechos, modelos de atención, Plataforma Estratégica, Indicadores de Riesgos, características de los servicios, educación sobre temas de interés relacionados con Promoción de la Salud, Procedimientos propios de la atención en salud, cobertura de beneficiarios y los demás que sean necesarios.
Las instancias y personal responsable ajustado al decreto 1757 de agosto de 1.994 y circular 009 de 1.996 de la Superintendencia Nacional de Salud.

Los mecanismos definidos para la recepción, trámite y respuesta a reclamos, quejas, sugerencias y felicitaciones de los usuarios sobre la prestación de servicios.

La Promoción y Coordinación de la puesta en marcha de las formas y modalidades de participación de los usuarios, en el Proceso de Mejoramiento de la Calidad de los Servicios de Salud en del Hospital Sumapaz de Icononzo ESE a la cual tienen derecho

1. OBJETIVO

Establecer el sistema de información y atención al usuario como instrumento que contribuya a mejorar la calidad de atención en salud en HOSPITAL SUMAPAZ ESE

1.1 Objetivos Específicos

- Brindar información adecuada y oportuna a los usuarios acerca de cómo usar los servicios de la Institución.
- Conocer de manera continua y sistemática las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Recolectar la información de los usuarios mediante la utilización de mecanismos de encuestas, con el fin de identificar las necesidades y expectativas que tienen frente a la prestación de los servicios.
- Recibir, registrar y tramitar cada una de las quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que puedan llegar a presentarse respecto a la información, atención y prestación de los servicios de salud.
- Buscar en la medida de lo posible soluciones para los usuarios en cada una de las necesidades expresadas ante la oficina de atención al usuario y ante los encuestadores.
- Contribuir en la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios, empleando los diversos mecanismos que estén al alcance de la Institución.

2. ALCANCE:

El presente documento se debe tener en cuenta en todos los procesos que tengan contacto directo con el usuario.

3. DOCUMENTOS Y/O PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS

Documento procedimiento quejas, sugerencias y felicitaciones
Atención de Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
Evaluación de la satisfacción del usuario
Información y Orientación al usuario
Divulgación de Derechos y Deberes de los Usuarios

Decreto 1757 de 1994 del Ministerio de Salud – En el cual se indica a las IPS garantizar el funcionamiento de un sistema de información y atención al usuario que atienda, sistematice y resuelva las peticiones e inquietudes de los usuarios sobre la calidad de la atención o información de los servicios prestados.

- Decreto 4747 de 2007 del Ministerio de la Protección Social - Por medio del cual se regulan algunos aspectos de las relaciones entre los prestadores de servicios de salud y las entidades responsables del pago de los servicios de salud de la población a su cargo, y se dictan otras disposiciones.

- Ley 90 de 1995 del Ministerio de Salud. Artículo 53 - Donde se establece la obligación de organizar una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.
- Circular Externa 09/96 de la Superintendencia de Salud – Que instruye y recuerda el marco legal vigente y el trámite relacionado con las peticiones, quejas y reclamos presentados, relacionados con la calidad en la prestación de servicios de salud.
- Decreto 1011 de 2006. Artículo 37 numeral 2- Autoevaluación de los procesos de atención al usuario.
- Decreto 1043 de 2006, correspondiente a los estándares de habilitación
- Circular 009 de 1996, de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia.
- Resolución 13437 de 1991, del Ministerio de Salud – por la cual se constituyen los comités de ética hospitalaria y se adoptan el decálogo de los derechos de los pacientes.
- Otras normas legales vigentes que las sustituyan, modifiquen o aclaren.

4. DEFINICIONES

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 servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.

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 respeto.

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 científico-técnicos, (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 y limpieza.

Capacidad De Respuesta: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
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 de Salud más valorados por los usuarios.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la clínica.

Fiabilidad: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los 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 prestados por la clínica la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Petición: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio.

Queja: Es la manifestación de inconformidad que se da a conocer por un hecho o situación irregular de un funcionario a quien se le ha adjudicado le prestación de un servicio al público o por la deficiencia o negligente atención en el cumplimiento de sus deberes.

Reclamo: Es la manifestación de inconformidad por la prestación de un servicio o proceso.
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 colaboradores que desarrollan su trabajo en la clínica, enfermeras, auxiliares, técnicos, 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.

Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un ciudadano, para el mejoramiento de las funciones, metas y objetivos.

Usuario/ Paciente/ Cliente: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios del Hospital. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan.

5. RESPONSABILIDADES

5.1 la Gerente es el responsable de la implementación del presente procedimiento con todo el personal de manera que permita verificar que se cumplan los lineamientos establecidos.

5.2 AUXILIAR SIAU y todo el personal que esté involucrado en el alcance son responsables de la aplicación de este procedimiento.

6. DECÁLOGO DE DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

Resolución 13437 de 1991, del Ministerio de Salud y Protección Social. Todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social: Derechos del Paciente y su Familia:

1. Elegir libremente dentro de la oferta de la entidad de salud, al médico, al profesional de salud del cual recibirá la atención.
2. Disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones sicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconsciencia o minoría de edad, consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia, ojalá escrita, de su decisión.
3. Recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
4. Tratar de forma confidencial y secreta todos los informes de la historia clínica y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.
5. Recibir durante todo el proceso de su enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.
6. Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual que el derecho a que en casos de emergencias, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
7. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral, cualquiera que sea el culto religioso que profesa.

8. Respetar la voluntad de participar o no, en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.
9. Respetar la voluntad de aceptar o rehusar que sus órganos sean trasplantados a otros enfermos.
10. Morir con dignidad y que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.
11. Contar con la posibilidad de obtener una segunda opinión calificada de su condición médica. Deberes del Paciente y su familia

Son deberes de los usuarios del **HOSPITAL SUMAPAZ DE ICONONZO-TOLIMA E.S.E.**

1. Presentar el documento de identidad o dar el número correcto para poder ser acreditado a recibir los beneficios del Servicio prestado.

2. Pagar los servicios utilizados con Base en las tareas establecidas por el SGSSS.

3. Tratar con dignidad y respeto al personal médico, paramédico y administrativo que lo atiende. En caso de presentarse algún tipo de maltrato, verbal o físico por parte del usuario; el ofendido informará la queja por escrito ante la Gerencia, quien una vez conocidas las explicaciones sobre su comportamiento, aplicará los correctivos o sanciones que sean necesarios.

4. Presentarse a pedir la cita en su respectivo orden, dando la información requerida para la agilización de su consulta médica.

5. Respetar la intimidad de los pacientes.

6. Brindar a los bienes del **HOSPITAL SUMAPAZ DE ICONONZO-TOLIMA E.S.E.,** trato cuidadoso y responsable, o si no asumir sus costos.

7. Procurar el cuidado integral de su Salud y la de su comunidad cumpliendo los reglamentos del **HOSPITAL SUMAPAZ DE ICONONZO-TOLIMA E.S.E.,**

8. MODELO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN, PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

En concordancia con los principios del sistema de prestación de servicios, que considera al paciente como el eje central, HOSPITAL SUMAPAZ ESE, ha definido los siguientes procedimientos:

- Atención de Quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones
- Evaluación de la satisfacción del usuario
- Información y Orientación al usuario
- Divulgación de Derechos y Deberes de los Usuarios

También están definidos los siguientes instructivos:

- Aplicación de encuestas y apertura de buzones.
- Instructivo de diligenciamiento del Formato de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones

El área de Atención al Usuario presta información que le permite conocer los servicios prestados por HOSPITAL SUMAPAZ ESE, esta información es concreta y precisa para que el paciente satisfaga las necesidades de orientación. Cuenta con un área visible, de fácil acceso que le permite al paciente y sus familiares llegar fácilmente a ella, ubicada en el primer piso de la institución por la entrada de consulta externa.

El área de Atención al Usuario velará por la atención adecuada de los pacientes y el buen flujo de información en aras de facilitar el acceso a los servicios de salud.

MISION

El área de Atención Al Usuario busca orientar, informar y satisfacer las inquietudes de nuestros usuarios brindando una información clara y precisa a través de un Recurso Humano Profesional cálido, amable y siempre dispuesto a servirle bajo criterios de humanización y seguridad en la atención.

VISION

El área de Atención Al Usuario será durante los siguientes años el área líder en promover la Excelencia en la Atención Integral al Usuario; garantizando la comunicación directa en aras de lograr niveles de satisfacción y expectativas esperados por nuestros Usuarios para alcanzar la prestación de servicios dentro de parámetros superiores de Calidad.

8.1 Atención De Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Felicitaciones



Son manifestaciones verbales o escritas del nivel de satisfacción de las expectativas de los usuarios sobre el servicio. La oficina de atención al usuario se encarga de dar trámite, es decir, recibirlos, seleccionarlos, relacionarlos y enviarlos a la instancia necesaria para establecer las medidas correctivas o tomar las decisiones necesarias.

8.2 Evaluación De La Satisfacción Del Usuario

Se realiza a través de encuestas que evalúan el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios. De acuerdo a los resultados obtenidos se deben determinar acciones de retroalimentación para mejorar o mantener la calidad de la institución.



8.3 Información Y Orientación Al Usuario

Este proceso se garantiza en la institución con un área destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de la calidad, tarifas, horarios, derechos y deberes.
El área de atención al usuario cuenta con un funcionario dispuesto a orientar en todas sus inquietudes a los usuarios; canales de comunicación directa como son la línea telefónica, el buzón de sugerencias y el proceso personalizado de atención al usuario, además se cuenta con material impreso como volantes, carteleras informativas y audiovisuales.

8.4 Divulgación De Derechos Y Deberes De Los Usuarios A través de carteleras, boletines y/o audiovisuales se socializa a los usuarios los derechos y deberes que tienen como pacientes de la institución. La encuesta de satisfacción incluye una pregunta a cerca de la socialización de derechos y deberes.

- Capacidad resolutiva.

9.2 Formulación Modelo de Prestación de Servicios de Salud.
De acuerdo al gráfico de Modelo de Atención, este lo constituyen tres momentos claramente definidos que son: ADMISION, ATENCION AL PACIENTE y EGRESO;
Sugieren un enfoque de atención centrado en el usuario y su familia, fundamentados en la interrelación de procesos administrativos y asistenciales, prácticas clínicas seguras, principios éticos y valores humanizados en la búsqueda de la excelencia y la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios y clientes.

10. MATRIZ INDICADORES SIAU

Nombre del indicador	Definicion del indicador	Formula	Numerador	Denominador	Fuente	Responsable
TASA DE SATISFACCION GLOBAL	Determinar el número de usuarios satisfechos	(Numerador/ denominador) * 100	Número de usuarios que contestaron muy bueno y bueno	Número de usuarios encuestados	Encuestas de satisfacción al usuario	SIAU Calidad.
SEGUIMIENTO A QUEJAS Y RECLAMOS	Analizar la disminución o aumento de quejas y reclamos de los usuarios de mejora correspondientes	Numerador/ denominador) * 100	Total de quejas radicadas en el trimestre actual – total de quejas radicadas en el mes anterior	Quejas y reclamos presentadas en el trimestre anterior	Matriz de PQR	SIAU Calidad.
OPORTUNIDAD EN LA SOLUCIÓN DE PQRS	Determinar la tasa de solución de PQRS	Numerador/ denominador) * 100	PQR resueltas en el tiempo establecido	PQRS recibidas	Matriz de PQR	SIAU CALIDAD

DOCUMENTOS ADJUNTOS

- PROCEDIMIENTO PARA QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS