HOSPITAL SAN ANTONIO ESE
AMBALEMA TOLIMA
890.702.408-3

MANUAL SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO



YURANY GARCIA TORRES
Gerente

HOSPITAL SAN ANTONIO ESE
AMBALEMA TOLIMA
890.702.408-3

TABLA DE CONTENIDO

		PAG
INTRODUCCIÓN		**4**
1.	**MISION**	**5**
2.	**VISIÓN**	**5**
3.	**POLÍTICA DE CALIDAD**	**5**
4.	**OBJETIVOS**	**5**
5.1.	**OBJETIVO ESPECÍFICO**	**5**
5.	**ALCANCE**	**6**
6.	**RESPONSABLE**	**6**
7.	**DEFINICIÓN**	**6-8**
8.	**MARCO LEGAL**	**8**
9.	**SISTEMA DE INFORMACIÓN, PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO**	**9**
10.	**MECANISMOS DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS**	**9**
10.1	PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO	9
11	**MANUAL DEL USUARIO**	**9**
11.1	PRESENTACIÓN	9
11.2	DERECHOS DE LOS USUARIOS:	9-10
11.3	DEBERES DE LOS USUARIOS	10
11.4	COMO ACCEDER A LOS SERVICIOS	10
12.	**MODELOS DE ATENCIÓN**	**11**
12.1.	ACCESO A ODONTOLOGÍA	11
12.2	ACCESO A CONSULTA MÉDICA PYP	11
12.3	ACCESO A SERVICIOS DE MEDICINA GENERAL	11
12.4	ACCESO A SERVICIOS DE LABORATORIO CLÍNICO	12
12.5	ACCESO A SERVICIOS DE PYP	12-14
12.6	ACCESO A SERVICIOS DE URGENCIA	14

12.7 ACCESO A SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN 15
13. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO 15
13.1 PRINCIPIOS DEL SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO 15
13.2. FUNCIONES DEL EMPLEADO RESPONSABLE DE ATENCÓN AL USUARIO 15
13.3 LOCALIZACIÓN 16
13.4. RECURSO HUMANO 16
13.5. RECURSO MATERIAL 16
14. SISTEMA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS 17
14.1. INFORMACIÓN 17
14.2. OFICINA DE ATENCIÓN DE QUEJA 18
15. CONOCIMIENTO DE QUEJAS O SUGERENCIAS A TRAVES DE BUZONES 19
16. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE ATENCIÓN 19
16.1 MODELOS DE EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIOS 19
17. REGISTROS RELACIONADOS 20
18. FORMATOS RELACIONADOS 20
CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES 20

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 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 garantizan una atención integral bajo parámetros de calidad previamente definidos a través de un sistema que permitiera evaluar la satisfacción de los usuarios.

En la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO (E.S.E.) Hospital San Antonio de Ambalema – Tolima, el paciente es el núcleo central de todas nuestras acciones, por lo tanto, pensando en él, hemos diseñado el presente PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO, que contiene el MODELO DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO a llevar en el Hospital:

Los mecanismos para informar oportunamente al usuario sobre la red de servicios, modelos de atención y cobertura de beneficiarios.

- 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 quejas y sugerencias de los usuarios sobre la red 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 a la cual tienen derecho (Comités de usuarios de la IPS).

1. MISIÓN

Somos una Empresa Social del Estado prestadora de servicios de salud de bajo nivel de complejidad que busca la satisfacción de las necesidades de los usuarios y sus familias brindando una atención con calidad científica, técnica y humanizada con énfasis en la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, enmarcados en un sistema de mejoramiento continuo de los procesos garantizando la sostenibilidad y el desarrollo de la empresa con una simultanea rentabilidad social.

2. VISIÓN

Para el 2025 la Empresa Social del Estado Hospital San Antonio, será reconocida por sus logros en la satisfacción de las expectativas en salud de la comunidad de Ambalema una, ofreciendo servicios de primer nivel de complejidad seguros, con calidez, brindados por un equipo de colaboradores idóneo y comprometido con el mejoramiento continuo de los procesos y en armonía con el ambiente.

3. POLÍTICA DE CALIDAD

Es una politica dedicada a la solución de la prestación de servicios de salud de primer nivel de atención de acuerdo a la necesidad de la población del Municipio de Ambalema, encaminada a una atención humana, segura, con ética y calidad, centrada en el usuario, prestando servicios de salud en el área de urgencias, hospitalización, consulta externa, promoción y prevención, odontología, laboratorio clínico, transporte asistencial básico entre otros, garantizando a nuestros pacientes una atención segura y humana, involucrando a la familia en la recuperación y protección de la salud, haciendo un uso eficiente de los recursos, protegiendo el medio ambiente y obteniendo la mayor satisfacción de nuestros clientes internos y externos.

4. OBJETIVO

Implementar en la ESE Hospital San Antonio, los instrumentos básicos necesarios para la ejecución del servicio de información y atención al usuario (SIAU) de una forma clara, eficaz y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad en general, buscando así contribuir al mejoramiento de la calidad de la prestación de los servicios.

4.1. OBJETIVO ESPECIFICO

Promover y facilitar los procesos de participación social

5. ALCANCE

Inicia con la identificación de las necesidades de información al usuario, hasta la medición de la satisfacción que manifiesta el usuario de la información recibida.

6. RESPONSABLE

Líder del servicio de información y Atención - SIAU
Colaboradores de la ESE Hospital San Antonio de Ambalema Tolima

7. DEFINICIONES

- ✓ **ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio solicitado, facilidad de acceso físico y telefónico, es un componente de la calidad de los servicios.
- ✓ **ACTITUD:** Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden modificarse.
- ✓ **ATENCION 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 vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerando las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.
- ✓ **CALIDAD:** Propiedad atribuida a un servicio o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que los otros. Es el grado en que los servicios cumplen los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante en 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 científicos, técnicos, aspectos relacionados con la comunicación con los funcionarios y aspectos del entorno de la atención.
- ✓ **CAPACIDAD DE RESPUESTA**: Hacer las cosas a su tiempo, con agilidad del trámite, y es un componente de la calidad de los servicios.
- ✓ **COMPETENCIA**: Capacidad y aptitud para realizar una tarea a desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

- ✓ **COMUNICACIÓN**: Acción de transmitir información de manera verbal, escrita o señalizada a las personas que requieren o solicitan algún tipo de mensaje.
- ✓ **CONFIDENCIALIDAD**: Es una característica de la relacion del funcionario con el usuario donde se le asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
- ✓ **EMPATIA**: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.
- ✓ **EXPECTATIVAS**: Se refiere aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al centro de atención, las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento y las experiencias de otras personas, también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, razón por la que es muy importante no generar falsas expectativas, ya que esto produce frustración e insatisfacción de los usuarios.
- ✓ **FIABILIDAD:** Hacer las cosas bien en la primera acción, no cometer errores. es un componente de la calidad de los servicios.
- ✓ **GARANTIA:** Acción o efecto de asegurar lo estipulado.
- ✓ **INFORMACION:** Dato o mensaje que se le entrega a algún usuario sobre los diferentes servicios, horarios, políticas o acciones que se lleven a cabo en la institución.
- ✓ **MEJORA:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios, por lo tanto, también están encaminadas a incrementar la satisfacción de los usuarios y de los funcionarios de la ESE.
- ✓ **ORIENTACION AL USUARIO:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios ofertados por la Ese Hospital San Antonio, ya que los mismos deben estar adaptados a los intereses y a las necesidades de los usuarios.
- ✓ **PERCEPCION:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se les presta los servicios, manera de sentir el servicio prestado.
- ✓ **FUNCIONARIO:** Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan actividades en la ESE Hospital San Antonio de Ambalema Tolima incluyendo el personal administrativo y asistencial.
- ✓ **SATISFACCCION:** Estado en el que se encuentra los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas las expectativas, o incluso se les da algo mas de lo que ellos esperan encontrar.

- ✓ **USUARIO:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios en la entidad Hospital San Antonio de Ambalema Tolima, esta persona debe ser el eje central alrededor del cual se organizan las actividades de salud ofertadas.
- ✓ **EVENTOS NO POS:** Servicios no contemplados y fuera del Plan Obligatorio de Salud Subsidiado.
- ✓ **DESPLAZADO:** Población en condición de desplazamiento forzado víctimas de problemas de orden social.
- ✓ **COMPLEJIDAD:** Los niveles de complejidad los da el Diagnóstico y la Tecnología, La ESE Hospital San Antonio maneja baja complejidad.
- ✓ **NIVELES DE ATENCION:** Los niveles de atención para el proceso van del Nivel I (Atención Primaria en Salud), Nivel II (Especialistas) – III Nivel (sub. especialidades y UCI) y IV nivel de atención (Alto Costo).
- ✓ **MAPIPOS:** Manual de actividades, procedimientos e intervenciones del Plan Obligatorio de Salud.
- ✓ **BUZON DE SUGERENCIAS:** Es un medio de comunicación de usuario internos y externos.
- ✓ **QUEJAS, RECLAMOS O SUGERENCIAS:** Es un derecho que tiene amparo constitucional y desarrollo legislativo y reglamentario, con el correlativo deber por parte de las entidades y personas que prestan directa o indirectamente los servicios públicos esenciales entre ellos el de la salud y la obligación de atenderlas.

8. MARCO LEGAL

- Constitución Política de 1991
- Ley 100 de 1993
- Decreto ley 1298/1994
- Decreto ley 1757/1994
- Derechos y Deberes
- Circular 009 de 1996 SNS
- Decreto 1011 de 2006
- Ley 1146 de 2007
- Ley 1122 de 2007
- Ley 1438 de 2011
- Circular Externa 008 de 2018 SNS
- Resolución 3280 de 2018

9. SISTEMA DE INFORMACIÓN, PARTICIPACIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Para la E.S.E. Hospital San Antonio de Ambalema – Tolima, la atención con calidad y calidez hacia el usuario y la familia es uno de los principales compromisos enmarcados dentro de los objetivos estratégicos de la institución y como base la atención centrada en el usuario; por tal razón habilito para este proceso:

- 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, a cargo una funcionaria de planta que desarrolla la labor, donde partiendo de cada una de las necesidades se le brinda al usuario un espacio cálido, seguro y confiable con relaciones basadas en el respeto, trato justo, humanización y oportunidad de la atención. Brindando información acerca de las novedades del servicio, horarios de atención y requisitos para acceder la atención que brinda la ESE.

- Un sistema de evaluación de la satisfacción de los usuarios, orientadas al mejoramiento.

- Una estrategia de participación ciudadana a través del comité de alianza de usuarios.

El Hospital dispone de La Oficina De Atención Al Usuario en un área visible, de fácil acceso que le permite al paciente y sus familiares llegar fácilmente a ella.

10. MECANISMOS DE INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

10.1. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO

Este documento sirve de guía para que los pacientes adquieran el conocimiento de los servicios que presta el Hospital en cada dependencia.

El manual de atención al usuario se revisa de acuerdo a situaciones que ameriten su actualización.

11. MANUAL DEL USUARIO

11.1 PRESENTACIÓN

El presente manual está dirigido a todos los usuarios de la EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO Hospital San Antonio de Ambalema – Tolima; pertenecientes al sistema de prestación de servicios de salud.

El propósito de este es que nuestros usuarios y pacientes conozcan los derechos y los deberes.

11.2 DERECHOS DE LOS USUARIOS:

Todos los usuarios de la (E.S.E.) Hospital San Antonio de Ambalema – Tolima Tiene derecho a:

1. A un trato digno sin discriminación alguna

2. A obtener información clara y oportuna de su estado de salud de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
3. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
4. A recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia médica disponible.
5. A que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
6. Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información médica.
7. A recibir o rechazar el apoyo espiritual o moral
8. A ser informado sobre costos de su atención en salud.
9. A que le informen donde y como puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones sobre la atención en salud prestada.

11.3 DEBERES DE LOS USUARIOS:

1. Cumplir con las normas de vigilancia y seguridad adoptadas por la institución.
2. Cumplir oportunamente con las citas acordadas y los horarios de atención establecidos.
3. Cumplir con los requisitos de ingreso y egreso del hospital.
4. A cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
5. A cumplir las normas y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
6. A respetar el personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presenten dichos servicios.
7. A actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
8. A cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
9. A brindar información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo a su capacidad económica.

11.4. COMO ACCEDER A LOS SERVICIOS:

EL Hospital San Antonio de Ambalema – Tolima cuenta con sede propia, contando con recursos para atender la población, los cuales pueden tener fácil acceso a los servicios de consulta médica general, odontología, apoyo diagnóstico (Laboratorio Clínico), programas de promoción y detección de la enfermedad, servicios de urgencias las 24 horas, atención de partos, hospitalización y traslado asistencial básico, teniendo presente la normatividad vigente.

Si, el médico en su dictamen ordena otros servicios o procedimientos de ayuda diagnóstica u otros, expedirá una orden debidamente diligenciada, el usuario se dirige al servicio de facturación para autorizar o cancelar y recibir los servicios.

SOAT: Seguro para accidentes de tránsito. El paciente puede hacer uso de este con la debida documentación como es: fotocopia SOAT vigente, carta de propiedad del vehículo, informe de tránsito, fotocopia de la licencia de conducción.

EPS Y EPSS: se solicita al usuario brindar verbalmente el número de identificación del paciente para realizar la búsqueda en las bases de datos o Adres.

RIGIMENES ESPECIALES: Para estos Regímenes Especiales como lo son la Policía Nacional y el Ejército, Ferrocarriles y otros; se debe solicitar una autorización expedida por cada una de las Entidades para la atención de consulta externa, para la atención inicial de urgencias se solicita al paciente brindar el número de identificación.

12. MODELOS DE ATENCION:

La red de atención (EPS) cuenta con prestadores de servicios de salud, que le permite garantizar a sus pacientes la calidad y oportunidad en los servicios. Para el correcto funcionamiento del sistema se requiere del cumplimiento de los deberes de los usuarios, entre estos el uso racional de los servicios y la presentación de sus reclamos de manera respetuosa y sustentada.

12.1 ACCESO A ODONTOLOGIA

La atención odontológica incluye actividades de promoción y prevención, las cuales serán de carácter obligatorio (POS) y se brindarán a todo paciente que inicie su atención. Tales actividades serán ofrecidas por el profesional a cargo del servicio Odontólogo(a) y Auxiliar. Las actividades que se desarrollarán se encuentran estipuladas en el protocolo de atención y las guías de atención de odontología aprobadas en la institución.

Se atenderá al paciente en el horario en el que la cita haya sido asignada.

12.2 ACCESO A CONSULTA MÉDICA DE P Y P

Será el médico general quien establezca las pautas para la promoción y la detección de la enfermedad, en este nivel el paciente y su familia pueden acceder y colaborar más activamente en el mantenimiento, control y recuperación de la salud.

12.3 ACCESO A CONSULTA MÉDICA GENERAL

El usuario debe acudir a la IPS y agendar su cita de manera presencial y/o a través del uso del mecanismo tecnológico (Wasap) dispuesto para ello, luego se presenta a las instalaciones de la IPS, en el horario ya establecido a través de la asignación de la cita, quince minutos antes de la hora fijada, donde podrá entregar sus datos a la auxiliar de facturación, para la elaboración de la factura de servicios, se le informa al paciente que se dirija a la sala de espera e informar de su llegada a la auxiliar de enfermería para luego ser llamado a consulta por el profesional de la salud.

En cumplimiento del artículo 4 de la Resolución 5261/94 (MAPIPOS) los usuarios deberán identificarse al utilizar el servicio: menores de 7 años el registro civil de nacimiento, para mayores de 7 años la Tarjeta de Identidad y, para mayores de 18 años la cédula de ciudadanía. Si el paciente no tiene conocimiento del No

de documento de identidad se realizará la verificación de datos en las bases correspondientes a cada entidad o en la Página web del Adres.

11.4 ACCESO A SERVICIOS DE LABORATORIO CLINICO

Para la prestación de servicios de salud en el Laboratorio Clínico:

- ✓ El usuario tendrá acceso al Laboratorio Clínico previa revisión del Médico General, en el horario de toma de muestra será de lunes a Viernes 7 am a 9 am.

- ✓ Para los pacientes que por su voluntad deseen utilizar el servicio de Laboratorio Clínico de forma particular pueden cancelar en facturación.

Facturación verificará que la orden de servicios contenga:

- Nombres del usuario en letra clara
- No tener tachones ni enmendaduras
- Firma del usuario o su familiar

El profesional del Laboratorio verificará que el paciente posea todas las condiciones para una óptima toma de muestras. Si ello no es así; procederá a explicar y dar por escrito las instrucciones o preparación de acuerdo al tipo de examen solicitado.

La Profesional encargada del laboratorio clínico informa al Usuario la fecha y hora de entrega de los resultados de los exámenes.

12.5 ACCESO A SERVICIOS DE PROMOCIÓN Y DETECCION DE LA ENFERMEDAD

Las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad, son todos aquellos procedimientos, intervenciones y guías de atención de carácter educativo o formativo, individual o colectivas, intra y extramurales, tendientes a crear o reforzar conductas y estilos de vida saludables, y a modificar o suprimir aquellos que no los sean; a informar sobre riesgos, factores protectores, enfermedades, servicios de salud, derechos y deberes de los ciudadanos en salud, como también a proveer, estimular y concretar la participación social en el manejo y solución de sus problemas de salud.

Detección temprana de las Alteraciones del Embarazo

Identificar los riesgos relacionados con el embarazo y planificar el control de los mismos, en el proceso hay que implementar un mecanismo que permita canalizar a la gestante desde el mismo momento de la primera falta menstrual y antes de la semana doce de gestación para intervenir y controlar oportunamente los factores de riesgo.

Atención en planificación familiar a hombres y mujeres

Son Actividades de Educación, Procedimientos, e Intervenciones dirigidas a hombres y mujeres en edad fértil, para que ejerzan el libre derecho de decidir si quieren o no tener hijos.

Inserción de dispositivos

La inserción de dispositivos debe hacerse después de que la paciente haya recibido la información sobre todos los métodos de planificación. La elección del método de planificación se hace basada en la historia clínica, examen físico, y previa manifestación de la paciente de su interés y decisión de utilizar este método. Puede aplicarse en cualquier momento siempre y cuando estemos seguros de no embarazo.

Toma de Citologías

Es el método de tamizaje sencillo y económico, que consiste en una prueba de detección de los cambios pre-cancerígenos del cáncer cervical.

Detección temprana de las Alteraciones de la Agudeza Visual:

Es un conjunto de actividades, procedimientos e intervenciones orientadas a detectar precozmente la existencia de alteraciones de la agudeza visual en personas de 4, 11, 16 y 45 años.

Crecimiento y Desarrollo

Este programa tiene como objetivo disminuir la tasa de morbilidad y mortalidad por causas evitables mediante la prevención e identificación oportuna de los problemas en el menor de 10 años.

Con este programa ustedes podrán seguir paso a paso el crecimiento de sus bebés y recibirán apoyo en las inquietudes más comunes que tienen los padres como: Lactancia materna exitosa, estimulación temprana, inicio de la alimentación complementaria, cuidados del bebé y muchos otros temas.

Atención del Adulto.

Tiene como objetivos la detección temprana y diagnóstico oportuno de una o algunas patologías crónicas, para así tener control de los factores de riesgo y tratamiento o la rehabilitación, este programa se hace en mayores de 45 años.

Detección Temprana de las Alteraciones del Joven de 10 a 29 años.

El objetivo de este programa de promoción y prevención es el darle la mayor importancia a los procedimientos de cambios que tiene el joven durante la trayectoria de los 10 a 29 años para así poder tener un mayor control de sus patologías, curiosidades y emociones en su maduración Biológica, Fisiológica, Sicológica y Social del individuo.

Dentro de estas se comprenden cuatro etapas que son: Adolescencia Temprana o Inicial 10 a 13 años, Adolescencia Media de 14 a 16 años, adolescencia Final o Tardía de 17 a 21 años y adulto Joven de 21 a 24 años.

Atención Integral a la Mujer (planificación familiar, prevención Cáncer de Cerviz y de Seno).

Dentro de este programa, además de la toma de citología vaginal y examen periódico del seno, está la orientación en planificación familiar para que elijan el método más apropiado y conozcan sus indicaciones y contraindicaciones, igualmente seleccionen el que más se ajuste a sus necesidades.

12.6 ACCESO SERVICIO DE VACUNACIÓN:

Tiene como Objetivo eliminar, erradicar y tener control de las enfermedades inmuno-prevenibles para la reducción de la Morbilidad y Mortalidad, para esto existe una población objeto como son: Menores de 1 año, Niños de 1 a 5 años, niños y niñas de 10 años, Mujeres en edades de 10 a 49 años y Mujeres embarazadas.

De la aplicación correcta y oportuna de las vacunas, depende que el bebé se defienda de muchas enfermedades.

No dude de asistir a nuestro programa de vacunación, el único objetivo es salvar vidas.

12.7 ACCESO A SERVICIO DE URGENCIAS

URGENCIA: Es la alteración de la integridad física, funcional y/o psíquica por cualquier causa con diversos grados de severidad, que comprometen la vida o funcionalidad de la persona y que requiere de la protección inmediata de servicios de salud, a fin de conservar la vida y prevenir consecuencias críticas presentes o futuras.

La atención de urgencias comprende la organización de recursos humanos, materiales tecnológicos y financieros de un proceso de cuidados de salud indispensables e inmediatos a personas que presentan una urgencia.

Todas las entidades o establecimientos públicos o privados, que presten servicios de urgencias, atenderán obligatoriamente estos casos en su fase inicial aún sin convenio o autorización de la E.P.S. respectiva o aún en el caso de personas no afiliadas al sistema.

Se entenderá las graves sin que sea necesario autorización previa de la E.P.S. o remisión, como tampoco el pago de cuotas moderadoras.

Para el acceso contamos con la valoración del profesional de la Salud clasificando al usuario en un TRIAGE, posteriormente la Auxiliar de Enfermería procederá a la apertura de su historia, toma de datos; se debe verificar los derechos por parte del personal de facturación en las respectivas Bases de Datos de las EPS subsidiadas (EPSS), o EPS contributiva (EPS).

Ya visto el paciente regresa donde el Auxiliar de Enfermería que realizará la orden dada por el Médico, para el egreso del servicio la auxiliar entrega la historia clínica completa al facturador quien realizara el tramite pertinente y entregará copia de la factura al paciente.

12.8. ACCESO AL SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

Es el ingreso a una Institución para recibir tratamiento médico con una duración superior a veinticuatro (24) horas.

Cuando el paciente requiere hospitalización ya siendo valorado por el profesional de la salud, ordena a la Auxiliar de Enfermería encargada de la internación para que ella realice los procesos llevados a cabo como son ubicación en una cama y aplicación del tratamiento que el médico ha ordenado y vigilancia las 24 horas.

- El cobro de copago es para usuarios de régimen subsidiado en nivel II exceptuando maternas y menores de 1 año
- A los usuarios de régimen contributivo a los beneficiarios también se le cobra copago.
- Las cuotas moderadoras serán canceladas por los usuarios de régimen contributivo según el salario devengado por servicios ambulatorios.

13. SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO

13.1 PRINCIPIOS DEL SERVICIO ATENCIÓN AL USUARIO

EFICACIA: Que los procesos y procedimientos alcancen resultados y satisfacción, removiendo los obstáculos puramente formales y evitando decisiones inhibitorias.

IMPARCIALIDAD: Teniendo en cuenta que los procedimientos de la oficina de atención al cliente tienen como finalidad garantizar los derechos de las personas sin ningún tipo de discriminación, dándole a todos igual tratamiento y respetando el orden en que actúen ante la entidad.

ECONOMIA: Con el menor consumo de recursos no se exigirá más documentos y copias de las estrictamente necesarias, ni autenticaciones de presentación personal, sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.

CONTRADICCIÓN: Los interesados tendrán la oportunidad de conocer y controvertir las decisiones de los funcionarios del HOSPITAL.

SOLUCIÓN: El usuario debe recibir en forma oportuna las atenciones que estén al alcance del Hospital San José de Mariquita a las necesidades expuestas por ellos.

13.2 FUNCIONES DEL EMPLEADOR RESPONSABLE ATENCIÓN AL USUARIO

- Atender y dar trámite a las quejas y sugerencias que formulen los usuarios, proponer en consecuencias políticas y correctivos orientados al mejoramiento continuo del servicio.

- Dar información a los usuarios sobre ubicación de los servicios, trámites que se deben llevar a cabo, tarifas, modalidades de pago, servicios ofrecidos horarios de atención y en general sobre todos los procesos y procedimientos que se realicen en las Institución.

- Dar información presencial y telefónica con la mayor claridad y exactitud posible

- Divulgar los procedimientos y requisitos exigidos a los usuarios, entre los funcionarios e instituciones remitentes, explicar la importancia de cada uno de ellos para el buen funcionamiento de la empresa.

- Atender oportunamente las quejas y reclamos hechas por los usuarios y agilizar el proceso para la solución de estas.

- Dar información a los usuarios sobre vinculación o no al sistema de beneficiarios.

- Dar la información a familiares y amigos de los usuarios hospitalizados sobre el estado y ubicación en el Hospital.

- Participar y concretar con grupos organizados de la comunidad actividades que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad y la gestión concertada de las actividades en salud.

- Implementar las políticas y estrategias trazadas por el hospital en cuanto al mejoramiento organizacional e institucional y desarrollo progresivo y complementario de los servicios existentes.

- Recepcionar, clasificar, procesar sistematizar, analizar e informar con criterio cuantitativo y cualitativo la información proveniente del usuario y de otras fuentes que alimenten el proceso de toma de decisiones por parte de la empresa, los usuarios y las organizaciones de la comunidad.

- Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas por el nivel directivo, a partir de la información de la oficina de Atención al Usuario.

- Poner a disposición de la gerencia y del apoyo en el área de calidad de la empresa la información proveniente de las encuestas y las PQR radicadas por los usuarios; con el fin de favorecer la integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud ofertados por la ESE.

- Liderar el mejoramiento continuo del área y del hospital en general.

- Ejercer las demás que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de las funciones del cargo.

13.3 LOCALIZACIÓN

La oficina de información y atención al usuario estará ubicada en un lugar accesible al público, seguro y de amplio conocimiento institucional.

13.4 RECURSO HUMANO:

El servicio de atención al paciente cuenta con una persona (Auxiliar Administrativa) con funciones de atención al usuario, que propende por la calidad humana, relaciones humanas y los procedimientos propios del área a atender, es la encargada de articular con los demás lideres de procesos y la gerencia.

13.5 RECURSO MATERIAL

La OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO es de fácil acceso, ubicada en el área de consulta externa.

La oficina cuenta con elementos tales como: mueble de oficina, computador, archivador, libro de radicación, formatos de quejas, reclamos, sugerencias, encuestas y buzón de sugerencias, impresora, e internet.

14. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE QUEJAS

14.1 INFORMACIÓN

- Los procedimientos para la atención del usuario buscan además de atender sus inquietudes, planteamientos y necesidades, traducir estas mismas expectativas y necesidades, en estándares operativos del servicio.

- Se ha diseñado un sistema de calidad, que propende por la completa satisfacción de los requerimientos de nuestros pacientes.

- Se desarrolla un sistema de información permanente que difunde las condiciones de acceso a los servicios de salud.

- Cumple con los siguientes propósitos:

  - ✓ Atender de manera personalizada las inquietudes y sugerencias de los usuarios de los servicios de salud de tal forma, que se garantice el uso adecuado, y racional de los servicios por parte de los usuarios.

  - ✓ Recepcionar, procesar, y responder las inquietudes y sugerencias planteadas por los usuarios del HOSPITAL.

  - ✓ Informar y orientar con oportunidad las inquietudes que sobre la red de servicios, remisiones, autorizaciones, y demás procedimientos de la dinámica de la prestación de los servicios se presenten.

14.2 ATENCIÓN DE QUEJAS

El proceso del trámite de quejas y reclamos se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios de salud en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el sistema de Garantía y Aseguramiento y de acuerdo a estándares aceptados en práctica profesional.

Fundamentará su operatividad en la relación entre el usuario y la Institución, permitiendo que a nivel local se resuelvan las diferencias frente al servicio prestado en forma directa.

COMPETENCIAS Y RESPONSABILIDADES DEL FUNCIONARIO

A través de la Oficina de Atención al Usuario las quejas de los usuarios serán respondidas de acuerdo a las directrices determinadas, los principios establecidos y el manual de funcionamiento del HOSPITAL.

El funcionario debe radicar todas las quejas presentadas de forma escrita en el formato destinado para tal fin, según la **Circular 009/96** de la superintendencia Nacional de Salud.

AUTORES EN SU ORDEN:

EL USUARIO, quien manifestará de manera escrita ante el HOSPITAL las quejas reclamos y sugerencias se recopilará en el servicio de atención al usuario en forma escrita según circular 009/96 de la Supersalud.

El funcionamiento de atención al usuario dará trámite y respuesta de manera escrita directamente al usuario, en caso de no tener la capacidad y autonomía para resolver la queja y dependiendo del contenido de esta, se solicitan la intermediación del Gerente y/o coordinación de calidad pasando a notificar a la dependencia involucrada anexando fotocopia de la queja.

La dependencia implicada dará respuesta de manera escrita a la dependencia de atención al usuario para hacerle el respectivo seguimiento; para hacer entrega por escrito al usuario, dejando copia y recibido en la oficina de atención al usuario.

La copia de la queja o reclamo del usuario, así como la respuesta escrita deberá archivarse en la oficina de atención al usuario para su evaluación periódica por acciones de auditoría.

El coordinador de calidad en articulación con el personal asistencial medico revisa los soportes y la historia clínica respectiva y emite conceptos, en caso de tratarse de quejas en las que se juzgue el criterio médico o tratamiento.

Mensualmente se publicará en cartelera el número de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones para dar conocimiento a los funcionarios de la institución y se tomaran los planes de mejora pertinentes.

Anualmente se realiza análisis de las PQR e indicadores de calidad, las causas más comunes de insatisfacción son llevadas a PAMEC para que se resuelvan los problemas de calidad detectados.

15. CONOCIMIENTO DE QUEJAS O SUGERENCIAS A TRAVES DEL USUARIO

El objetivo de los buzones de sugerencias es el de evaluar y medir la satisfacción de los usuarios frente a la atención recibida en el Hospital por medio de cuestionarios cortos y sencillos, asegurando que todas las dimensiones del servicio estén incluidas y expresadas en un lenguaje no técnico, teniendo una valoración de cómo nos perciben.

MANEJO DE BUZONES

- La Administración de cada buzón (manejo de llaves), dotación de formatos y recolección, es responsabilidad de la Oficina de Atención al Usuario con apertura cada 15 días en compañía de uno de los siguientes funcionarios: Profesional Universitario y/o Gerencia. En presencia de dos testigos externos.

- Los formatos de buzón se deben archivar en la carpeta correspondiente a "QUEJAS Y SUGERENCIAS" debidamente marcada y ordenada que reposará en la Oficina de Atención al Usuario, anexando las respuestas a las quejas, solicitudes y/o reclamos emitidos por los usuarios.

16. EVALUACIÓN DEL NIVEL DE ATENCIÓN

La calidad de nuestra institución es evaluada mediante encuestas realizadas a los usuarios que utilizan el servicio, para realizar mejoras en nuestra atención.

Para ello nuestras encuestas son claras y precisas, contribuyen con el usuario en su lectura, comprensión y fácil contestación a las preguntas expuestas en ella.

16.1 MODELOS DE EVALUACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Los modelos de atención van regidos por la necesidad de saber la opinión del usuario, la aplicación del formulario es un formato sencillo en el cual se omite el nombre del paciente en donde se solicita la calificación del usuario sobre la atención brindada en cada uno de los pasos del proceso de atención y el tiempo de espera en los mismos.

Para la calificación de la encuesta se obtiene porcentaje de respuestas correspondiente a Muy buena, buena, regular, mala para ítems relacionados con valoración de tiempo, atención del personal, acceso a ayudas diagnósticas, equipos, accesibilidad y aseo de las instalaciones.

Para calificar la satisfacción global se valora a través de 4 respuestas: Definitivamente si, Probablemente si, Definitivamente no, Probablemente no. Las encuestas serán tabuladas, graficadas y analizadas por la auxiliar administrativa encargada de SIAU.

Mensualmente se entregará un informe a gerencia y al área de calidad de los resultados de las encuestas.

Existen cinco formatos de encuesta, como son:

- Encuestas de Consulta Externa
- Encuestas de Odontología
- Encuestas de Laboratorio clínico
- Encuestas de Urgencias
- Encuestas de Hospitalización

17. REGISTROS RELACIONADOS

- Libro Radicador de quejas y sugerencias

18. FORMATOS RELACIONADOS

- Encuestas de Consulta Externa
- Encuestas de Odontología
- Encuestas de Laboratorio clínico
- Encuestas de Urgencias
- Encuestas de Hospitalización
- Matriz de seguimiento a PQR
- Matriz de indicadores de calidad-satisfacción
- Formato del buzón de sugerencias

CONTROL DE CAMBIOS Y MODIFICACIONES

	ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE	PAOLA ANDREA LOZADA	LEYDY MILENA JARAMILLO SANCHEZ	YURANY GARCIA TORRES
CARGO	CALIDAD	Prof. de Apoyo	Gerente
FIRMA	Original Firmado	Original Firmado	Original Firmado
FECHA	30/06/2023	30/06/2023	30/06/2023