



2022

MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF




 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 2 de 70

Elaboró: Dimensión de Talento Humano	Actualizó: Jennifer Bibiana Rodríguez	Revisó:	Aprobó: Comitè MIPG
Cargo: Dimensión de Talento Humano	Cargo: Coordinadora SIAU	Cargo: Coordinador Médico	Cargo: Comitè MIPG
Fecha:	Fecha: 29/04/2022	Fecha: 29/04/2022	Fecha: 29/04/2022

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 3 de 70

INTRODUCCIÓN

La E.S.E Hospital San Juan Bautista de Chaparral -Tolima , viene fortaleciendo el modelo de atención al usuario, brindando a sus usuarios una atención cálida, basada en el conocimiento y la asertividad; son los usuarios quienes se convierten en la razón principal de las acciones desarrolladas en la IPS; de ahí que el principal compromiso de los servidores de la institución en el ejercicio de su labor, es ofrecer una atención que genere confianza en el usuario, responsables del completo bienestar físico, mental y social a través de la utilización de protocolos dirigidos para su atención e información. El manual de atención al usuario se concibe como un documento guía dirigido a todos los funcionarios de la E.S.E, con el fin de mejorar el proceso en la atención a través de pautas que orienten a los funcionarios en el logro de una atención humanizada y así mismo, la satisfacción del usuario por el servicio prestado ágil y de calidad que permita que el usuario acceda a los servicios de salud de mediano nivel de complejidad dispuestos y determinados en la normatividad vigente, con el fin de garantizar el derecho fundamental a la VIDA, y cumpliendo con las exigencias enmarcadas en el decreto ley 1757 de 1994.

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 4 de 70


MARCO CONCEPTUAL ATENCIÓN AL CLIENTE

JUSTIFICACIÓN

El presente Manual se realiza para ofrecer una atención humanizada a todos los usuarios de la E.S.E Hospital San Juan Bautista de Chaparral -Tolima, donde nos comprometemos a prestar un servicio respetuoso y de calidad, garantizando la satisfacción en la prestación de los servicios. Por ende, se establecen reglas fundamentales, las cuales se deben observar en todas las relaciones de los funcionarios que hacen parte de la E.S.E, para ser aplicadas en los procesos asistenciales y administrativos, con el fin de garantizar al usuario interno y externo una atención satisfactoria.

Con la promulgación del ley 100 de 1993 y la Ley 1122 de 2007 que la reforma, consagran como regla esencial del servicio de salud entre otras la calidad de la atención, se crea la necesidad de establecer la oficina de Atención al Cliente con el fin de brindar orientación, suministrar información que facilite al usuario la buena utilización de los servicios ofrecidos por la Institución así como de crear un espacio que le permite manifestar sus inquietudes para tramitar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias para la mejora de nuestros servicios .

Dando Cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud y la circular única (49-08) de la Supersalud, se crea la oficina de Atención al Usuario “que debe contar con el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos de los usuarios.”

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 5 de 70


Así mismo damos 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 de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia.

SOMOS

Según Ordenanzas N° 092 de 1994 y N° 007 de 1995, emanadas de la Asamblea Departamental del Tolima, el HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA es una Empresa Social del Estado del Orden Departamental, de segundo nivel de complejidad, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, sometida al régimen jurídico vigente, de conformidad con los principios constitucionales y legales, que nos permiten desarrollar los fines para los cuales fue constituida.

MISION

“Prestar servicios integrales de salud de baja y mediana complejidad, en forma efectiva, oportuna, ética y con calidez humana a la población de Chaparral, su área de influencia y otras, como una organización empresarial, que nos permita una adecuada rentabilidad social y económica”.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 6 de 70

VISION


Ser el Hospital de segundo nivel de complejidad del Sur occidente líder del Departamento Tolima, mejorando continuamente las condiciones de calidad de vida de los pacientes, como una Institución sólida y acreditada que cubra las necesidades y expectativas de salud de la comunidad.

OBJETIVO GENERAL

El establecimiento público HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA E.S.E. DE CHAPARRAL tiene como objetivo general, PRESTAR SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD, que correspondan a los procesos de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, teniendo en cuenta los aspectos bio-psicosociales del individuo, la familia y la comunidad en su área de influencia.

Objetivos Específicos


- Orientar la atención en salud y al usuario enmarcada en los derechos y deberes del usuario.
- Definir los mecanismos para la atención al usuario y recepción de solicitudes
- Estandarizar los tiempos de respuestas a las PQRSDF
- Garantizar el servicio a los usuarios con calidad, calidez humana, efectividad, oportunidad y mejoramiento continuo.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 7 de 70


- Facilitar el flujo de usuarios, elementos de ayuda diagnóstica u otros servicios que se requieran para la oportuna intervención de los profesionales de la salud que lo requieran.
- Informar al afiliado, en forma ágil y oportuna, la red de prestadores, los mecanismos administrativos dispuestos en la normatividad vigente de referencia y contra referencia y el uso racional que debe darse.
- Comprometer a los actores del Hospital relacionados directamente con la atención al usuario para que, con un lenguaje claro, procesos y procedimientos unificados y un sentido de humanidad, se solucionen los eventos y no se coloque en riesgo la integridad del afiliado y/o usuario.
- Optimizar los recursos y tecnología disponibles para que el resultado sea la satisfacción del usuario y la solución de los eventos patológicos que los afiliados presenten.

MARCO NORMATIVO


- DECRETO 2759 / 91 (Régimen de Referencia y Contrarreferencia).
- RESOLUCIÓN 5261 / 94 (MAPIPOS)
- LEY 100 / 93 (Seguridad Social en Salud)
- DECRETO 1938 / 94 (Plan de Beneficios del Régimen Contributivo)
- DECRETO 1757 / 94 (Modalidades de Participación Social en la prestación de los servicios de salud)
- DECRETO 2423 / 96 (Manual Tarifario)

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 8 de 70

- DECRETO 2174 / 96 (Organización del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad)
 - DECRETO 1283 / 96 (Atención a personas víctimas de eventos catastróficos accidentes de tránsito)
 - ACUERDO 72 y 74 / 97 (Plan de Beneficios del Régimen Subsidiado)
 - ACUERDO 30 / 97 (Definición y Aplicación de Copagos y Cuotas Moderadoras en el SGSSS)
 - ACUERDO 77 / 97 (Operación del Régimen Subsidiado en Salud)
 - RESOLUCIÓN 5061 / 97 (Creación y Reglamentación de los comités Técnico Científicos en las EPS, ARS e IPS)
 - RESOLUCIÓN 2312 / 98 (Modificación parcial de la resolución 5061 y reglamentación del recobro de Medicamentos autorizados por los comités Técnico Científicos)
 - DECRETO 806 / 98 (Afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud).
 - RESOLUCIÓN 1995 / 99 (Normas para el Manejo de Historias Clínicas)
 - CIRCULAR CONJUNTA 21 / 2.001 (Atención en salud para población desplazada y víctima de la Violencia)
- RESOLUCIÓN 412 / 00 (Por la cual se establecen las actividades de demanda inducida y obligatorio cumplimiento para el desarrollo de acciones de protección específica y detección temprana)
- ACUERDO 218 / 01 (Por el cual se fija el valor de la UPC – S y UPC – C y se modifica el artículo 12 del Acuerdo 30 / 97)
 - RESOLUCION 13437 /01 (Derechos y Deberes de los Pacientes)
 - LEY 1122 / 07 (Modificación Ley 100/93)
 - CIRCULAR UNICA SUPERSALUD (Modificación circular 049-08).

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 9 de 70

- CIRCULAR EXTERNA SUPERSALUD 000008 DEL 14 SEPTIEMBRE DEL 2018
- DECRETO 780 /16 (Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- DECRETO 1499/17 (Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015).
- DECRETO 780/16 (Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social).

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 10 de 70

ÁMBITO DE APLICACIÓN


El Hospital E.S.E. San Juan Bautista de Chaparral – Tolima es una institución de segundo nivel de complejidad, ofrece servicios especializados que cubren las necesidades de salud demandadas en la micro región sur. La E.S.E

La aplicación del presente Manual está dirigida por los servidores asistenciales y administrativos de todas las unidades que brindan atención e información a los ciudadanos en la infraestructura que se adecua a la demanda de servicios, prestando atención diaria en las siguientes especialidades: hospitalario, quirúrgico, consulta externa, promoción y prevención, apoyo diagnóstico, urgencias.

ALCANCE

El manual de atención al usuario está dirigido a los funcionarios, servidores públicos y contratistas de la E.S.E Hospital, con el fin que presten una atención humanizada tanto a usuarios internos y externos. Se espera de los servidores de la E.S.E atiendan a los usuarios con actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar al otro, entender sus necesidades y peticiones relacionadas con los servicios de salud.

Está dirigido a los todos los usuarios que soliciten información y/o prestación de servicios de salud de II Nivel de Complejidad en atención.

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 11 de 70

GLOSARIO DE TERMINOS SIAU

SIAU: El Servicio de Información y Atención al Usuario (**SIAU**) es una herramienta diseñada por el Ministerio de Salud y Protección Social para mejorar la prestación de servicios, tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.

ATENCION AL USUARIO: Son los servicios prestados a las personas que requieran en un momento dado la colaboración y amabilidad, para que se les asesore y oriente, hasta tener una respuesta satisfactoria.

USUARIO: Persona natural y jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio. El usuario puede ser interno cuando está vinculado con la misma entidad y externo cuando es ajeno a la entidad.

ACTITUD: Es la expresión de ánimo de una persona, manifestada mediante formas como la postura, el tono de voz o gestos.


MANUAL: Permite comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema.

CALIDAD: Es un criterio de evaluación que mide la relación entre la información suministrada al usuario y los recursos utilizados con el fin de satisfacer sus necesidades.

CIUDADANO: Toda persona natural que requiera de la prestación de un servicio, obtiene la consulta en el momento que requiere de manera eficiente y eficaz.

PROTOCOLO DE ATENCION: Guía que contiene orientación básica para facilitar la gestión en el proceso de atención al usuario.

BUZON DE SUGERENCIA: El buzón de sugerencias es una propuesta interesante y atemporal que invita a los usuarios a poder presentar sus propuestas, las recomendaciones, las ideas, las quejas concretas y las felicitaciones que consideren oportunas a través de este medio que es un símbolo de escucha activa,

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 12 de 70

ya que la empresa responde con implicación ante estas propuestas que facilitan la realización de programas de calidad.

DERECHOS Y DEBERES: los derechos son entendidos, equivocadamente como el resultado de las leyes que protegen a la persona, le dan beneficios y prestaciones el amparo estatal que otorga el gobierno a las personas, las que así desarrollan un sentido de pertenencia a la nación. Los deberes, son entendidos erróneamente, como obligaciones que las personas tienen para la construcción del bien común las cosas que deben pensarse y hacerse con la meta del bienestar general.


ENCUESTA DE SATISFACCION: el interés por medir la calidad percibida y la satisfacción en la atención de salud desde los usuarios se presenta cada vez más como algo esencial para el mejoramiento continuo en instituciones de salud de países desarrollados, esta mirada centraliza el foco de atención en los consumidores de salud.

PQRSDF: peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias, felicitaciones

PETICION: Derecho que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para solicitar la resolución de fondo y en el término oportuno, de una solicitud presentada, formular solicitudes o pedir copia de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la ley.

QUEJA: manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que presenta un ciudadano en relación con la conducta irregular de un servidor público en cumplimiento de sus funciones

RECLAMO: manifestación presentada por un ciudadano cuando sus solicitudes han sido atendidas inoportunamente o se le ha dado una indebida prestación de un servicio o una atención

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 13 de 70

SUGERENCIA: propuesta presentada por un ciudadano con el objetivo de incidir o mejorar un proceso relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

DENUNCIA: Es el relato que un ciudadano o servidor público realiza, en cumplimiento de su deber de solidaridad, para enterar a las autoridades de la existencia de hechos irregulares, con el fin de activar los mecanismos de investigación y sanción.


FELICITACION: es la manifestación que expresa el agrado con respeto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.

ALIANZAS O ASOCIACIONES DE USUARIOS: Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

COMITÉ DE ÉTICA HOSPITALARIA: Cuerpos multidisciplinarios, que se desempeñan en las instituciones prestadoras de salud; su función principal es la de asesorar, apoyar y formular recomendaciones sobre los aspectos éticos de casos presentados por personal de la salud involucrado en la toma de decisiones clínicas.

COMUNICACIÓN PARA LA SALUD: Es una estrategia clave destinada a informar a la población sobre aspectos concernientes a la salud y a mantener cuestiones sanitarias importantes en la agenda pública. El uso de los medios informativos y los multimedia, además de otras innovaciones tecnológicas para difundir información sobre salud entre la población, aumenta la concienciación sobre aspectos específicos de la salud individual y colectiva y sobre la importancia de la salud en el desarrollo.

COMUNIDAD: Grupo específico de personas, que a menudo viven en una zona geográfica definida, comparten la misma cultura, valores y normas, y están

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 14 de 70

organizadas en una estructura social conforme al tipo de relaciones que la comunidad ha desarrollado a lo largo del tiempo. Los miembros de una comunidad adquieren su identidad personal y social al compartir creencias, valores y normas comunes que la comunidad ha desarrollado en el pasado y que pueden modificarse en el futuro. Sus miembros tienen conciencia de su identidad como grupo y comparten necesidades comunes y el compromiso de satisfacerlas.


PARTICIPACIÓN COMUNITARIA: Es el proceso mediante el cual los individuos y sus familias asumen la responsabilidad de su propia salud y bienestar y los de la comunidad y desarrollan la capacidad de contribuir a su propio desarrollo y al de la comunidad. (OMS-UNICEF, 1978)

PARTICIPACIÓN CIUDADANA: Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA: Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

PARTICIPACIÓN SOCIAL: Proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. Comprende la participación ciudadana y comunitaria.

COPAGO: Es el aporte en dinero que corresponde a una parte del valor del servicio requerido por el beneficiario; tiene como finalidad ayudar a financiar el sistema. Se cobra sólo a los afiliados beneficiarios (familiares del cotizante). NO se paga en:

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 15 de 70

Actividades de promoción y Prevención, Atención Inicial de Urgencias y Enfermedades catastróficas.

RÉGIMEN CONTRIBUTIVO: Es un conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos y las familias con capacidad de pago al Sistema General de Seguridad Social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través de un aporte o cotización


RÉGIMEN SUBSIDIADO: Conjunto de normas que rigen la vinculación de los individuos al Sistema General de Seguridad de Seguridad social en Salud, cuando tal vinculación se hace a través del pago de una cotización subsidiada, total o parcialmente, con recursos fiscales o de solidaridad. Este régimen fue creado con el propósito de financiar la atención en salud a las personas pobres y vulnerables y sus grupos familiares que no tienen capacidad de pago de cotizar.

CITAS MÉDICAS: Agendamiento de citas programas para médico general, odontología, especialistas y servicios.

ESPECIALISTA: [persona] Que tiene conocimientos profundos en una rama determinada de la ciencia, la técnica o el arte o en un campo determinado de una profesión o actividad.

HOSPITALIZACION: el servicio de hospitalización cuenta con los recursos necesarios para presentar atención integral en las especialidades clínicas y quirúrgicas disponiendo de médicos durante las 24 horas apoyadas por médicos generales, personal de enfermería y de apoyo administrativo.

MEDICO: es aquello que pertenece o que forma parte del ámbito de la medicina. El término también permite referirse al profesional que, tras cursar los estudios necesarios y obtener el título correspondiente, cuenta con una autorización legal para ejercer la medicina.

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 16 de 70

ACCESIBILIDAD: es la posibilidad que tiene el usuario de utilizar los servicios de salud que le garantiza el sistema general de seguridad social en salud


OPORTUNIDAD: es la posibilidad que tiene el usuario de obtener los servicios que requiere, sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud. Esta característica se relaciona con la organización de la oferta de servicios en relación con la demanda, y con el nivel de coordinación institucional para gestionar el acceso a los servicios.

CONTINUIDAD: es el grado en el cual los usuarios reciben las intervenciones requeridas, mediante una secuencia lógica y racional de actividades basada en el conocimiento científico

PERTINENCIA: es el grado en el cual los usuarios obtienen los servicios que requieren de acuerdo con la evidencia científica y sus efectos secundarios son menores que los beneficios potenciales.

SEGURIDAD: es el conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodologías basadas en evidencia científicamente probada, que propenden minimizar el riesgo de sufrir un evento adverso en el proceso de atención de salud o de mitigar sus consecuencias.

SATISFACCION: La satisfacción del usuario es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud. Conocer el nivel de satisfacción permitirá mejorar falencias y reafirmar fortalezas a fin de desarrollar un sistema de salud que brinde la atención de calidad que los pacientes demandan.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 17 de 70


HUMANIZACION: Humanización consiste en proporcionar cuidados a la persona de manera solidaria, digna, con respeto, empatía, teniendo en cuenta sus decisiones y sus valores. Humanizar es comprender al hombre en su totalidad. Humanizar es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano, hablamos de humanización.

PROGRAMA DE HUMANIZACIÓN DEL SERVICIO

La política y el programa de Humanización y prestación en servicios formulada por el Hospital San Juan Bautista se desarrolla en el proceso fundamental del actuar en cada uno de los espacios, procesos y relaciones interpersonales (relaciones que se establecen entre el paciente y el personal de salud, administrativo y directivo) que se llevan a cabo en la institución.

POLITICA DE HUMANIZACION DEL HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL TOLIMA

El Hospital San Juan Bautista E.S.E de Chaparral, se compromete a brindar una atención hacia el servicio integral del paciente y su familia considerando sus dimensiones física, intelectual, emocional, social y espiritual, mediante el trato amable, personalizado, de respeto, compromiso y tolerancia, encaminado a fortalecer la confianza en el proceso de atención, porque los pacientes son los que nos permiten la construcción de una organización donde la presencia humana es insustituible.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 18 de 70

Existen tres líneas de acción principales:

Línea de respeto y atención digna

El Saludo interpersonal es importante para la Humanización del servicio, un reconocimiento y respeto a los “DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS” razón de ser de nuestra política de Humanización. No solo de manera interna, sino externa también ya que estamos en la búsqueda de un cambio cultural.

Línea de servicio integral

Es una línea en el que nos direccionamos a atender todas las necesidades del usuario por completo y no solo las necesidades médicas y físicas; de esta manera, ofreciendo un servicio de calidad tanto para el paciente como para su familia.


Línea de ambiente sano y seguro

La Institución se proyecta a un ambiente apto para sus usuarios, implementando mejoras en el ambiente físico para así crear un espacio acorde a un proceso de salud corporal, mental, emocional y espiritual.

Estrategias de humanización

Dentro del programa de humanización se desarrollan las siguientes estrategias orientadas al cliente interno o externo, así:

HOSJUBA HUMANO (Cliente Interno), en el cual se propicia un espacio de reflexión, transformación y crecimiento personal para el fortalecimiento institucional, basado en la importancia de humanización de los servicios de salud.


 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 19 de 70

¿SABÍAS QUÉ? (Cliente Interno – Externo), es un espacio de información entre la comunidad (usuarios activos y potenciales) y la institución; a través de espacios dinámicos y creativos, donde las salas de espera de consulta externa, Urgencias, hospitalización; se convierten en el escenario de difusión de contenidos; mediante ayudas audiovisuales.

DOSIS DE ALEGRÍA (Cliente Interno -Externo), adoptemos el hábito de saludar, es fundamental; nos ayuda a establecer el primer contacto agradable y correcto, saludar indica educación y amabilidad, es un gesto de la vida cotidiana y profesional, una señal de respeto y consideración hacia los demás, y la oportunidad para agradar a nuestros usuarios (pacientes – acompañantes), colaboradores o compañeros.

PSICOACTÚA (Cliente Interno), esta estrategia consiste en propiciar espacios terapéuticos individuales para ofrecer un ambiente íntimo de privacidad, seguridad y confort que facilite tanto la relación terapéutica como el desarrollo de la terapia por el área psicosocial, para los colaboradores de la institución; apoyando la integridad con los compañeros, la resolución de conflictos y la adaptabilidad.

SER FELIZ ES GRATIS (Cliente Interno – Externo), La felicidad se compone de pequeños momentos y cosas, desde el hospital por medio de ser feliz es gratis comparte lo que lleva dentro y refleja el progreso de la política de humanización por medio de experiencias constructivas y de motivación por parte de todos los colaboradores de la institución y usuarios, a través del árbol de la vida HOSJUBA, con esta estrategia buscamos propiciar un espacio dentro de la institución que este de forma permanente, en un lugar visible, donde el colaborador que quiera compartir su experiencia que lo hace ser feliz a diario, lo deje visible en una hoja del árbol, para de esta forma aportar al proceso de felicidad de otras personas.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 20 de 70

HOSJUBA ANFITRION (Cliente Interno), Se un buen anfitrión, es un proceso de acompañamiento, en un plan de actuación diseñado por la institución, para que las nuevas incorporaciones de personal realicen la adaptación a sus nuevas áreas de trabajo, asimilando sus funciones y roles dentro de la institución de la forma más eficiente.


HOSJUBA SOCIAL (Cliente Interno), programas de bienestar social que pretenden mejorar la calidad de vida de los colaboradores y sus familias. Así mismo, fomentar una cultura organizacional que promueva un sentido de pertenencia, motivación y calidez humana por parte de los empleados de la institución.

ERASE UNA VEZ (cliente externo), desde la institución en el área de Hospitalización pediátrica, buscamos implementar el acompañamiento diario a los niños, brindando un espacio la hora del cuento, como relato o narración breve de carácter ficticio o real, con un argumento fácil de entender y cuyo objetivo es formativo o lúdico de esta forma se leerá un cuento, por parte del área psicosocial y/o cualquier colaborador que quiera de forma voluntaria hacerse participe del proceso, como parte de la política de humanización de servicios institucionales.

LA MAGIA DE VIVIR (cliente externo), cada materna (su familia) recibe por parte de la institución el recordatorio del recién nacido, que consiste en una Foto Portarretrato del bebe, con información Nombre, Fecha y hora de nacimiento, Peso y Talla; propiciando una adecuada recordación de su atención en la institución.

NUESTRO RETO EN EL SECTOR SALUD

El Hospital San Juan Bautista está dispuesto a transformar el concepto y atención que se tiene sobre los servicios de la salud, como bien sabemos la realidad que

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 21 de 70

vivimos en el sector de la salud para muchos es un espacio de desesperación, angustia e impotencia, esto se debe a que los usuarios buscan el mejor servicio para su calidad de vida o la de sus familias.


En el hospital tenemos claro y sabemos que lo más importante es tener un trato digno, oportuno y transparente entre el usuario y el trabajador de la institución, comprendiendo todas las necesidades y respetando la integridad de cada uno, por eso nos caracterizará una atención basada en el compromiso, donde velaremos por el paciente, modificando nuestra cultura y estructura institucional para poder resolver y atender oportunamente las necesidades y PQRS de los usuarios con el fin de que ellos se familiaricen con la institución.

DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

A continuación, se da a conocer los derechos y deberes aprobados según Acta N° 010 COMITÉ MIPG del 9 de Diciembre de 2021 del Hospital San Juan Bautista E.S.E, con el fin de propender por la humanización en la atención de los usuarios, garantizando la calidad en la prestación de los servicios de salud.

DERECHOS DE LOS PACIENTES


1. Recibir información entendible sobre mi enfermedad, tratamiento y cuidados.
2. Recibir información relacionada con los requerimientos para mi atención .
3. Presentar quejas y reclamos, que me corresponda oportunamente; también puedo hacer sugerencias y felicitaciones.
4. Recibir visitas de acuerdo con mi estado de salud en los horarios y condiciones establecidas por el Hospital.
5. Ser atendido de manera oportuna.

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 22 de 70

6. Elegir el profesional de salud de acuerdo con la disposición del hospital y obtener una segunda opinión médica sobre mi enfermedad cuando requiera.
7. Ser atendido con seguridad sin afectar mi integridad física y emocional
8. Ser acompañado por un familiar o persona de confianza durante el momento de atención.
9. Respeto a mi privacidad y confidencialidad durante la atención.
10. Decidir sobre mi participación en actividades de docencia e investigación.
11. Recibir trato digno, respetando mis creencias, costumbres, identidad sexual y mi propia situación de salud.
12. Derecho a una muerte digna

DEBERES DE LOS PACIENTES

1. Tratar con respeto al personal de salud que me atiende y a los demás pacientes.
2. Decir la verdad sobre mi filiación y estado de salud.
3. Presentar el documento de identidad y demás requisitos para ser atendido.
4. Asistir puntualmente a las citas asignadas o cancelarlas oportunamente si no puedo cumplirlas.
5. Pagar cuando corresponda de acuerdo con mi afiliación a salud.
6. Cumplir con las recomendaciones y cuidados en casa dados por el médico y el equipo de salud para mi tratamiento.
7. Utilizar los servicios de salud de forma adecuado, cuidar y hacer uso de los recursos instalaciones y equipos de la institución.
8. Aceptar las consecuencias cuando se rehúsa al tratamiento.

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 23 de 70

VALORES INSTITUCIONALES

Honestidad: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.


Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Diligencia: Cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

ATRIBUTOS DEL BUEN SERVICIO DE LOS FUNCIONARIOS

La E.S.E Hospital San Juan Bautista de Chaparral – Tolima, es una institución prestadora de servicios de salud, que debe proporcionar una atención de calidad y humanizada al ciudadano, por parte de todos los funcionarios que prestan sus servicios en las diferentes unidades funcionales y centros de salud de su área de influencia. Se muestran a continuación algunas cualidades para la prestación del buen servicio en la E.S.E:

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 24 de 70

Confiabilidad El servicio debe ser preciso, seguro y veraz, de tal forma que el usuario confié en la información suministrada y en la calidad del servicio ofrecido

Credibilidad Conocer los procedimientos para crear un ambiente de confianza con actitud honesta, no engañar al usuario para lograr mayor acercamiento.

Amabilidad El servicio debe ser amable, agradable, gentil y humano, otorgando al usuario la importancia que merece.

Agilidad El servicio se debe ofrecerse de manera oportuna en el tiempo establecido y en el momento requerido.


Incluyente La atención debe brindarse sin discriminación, reconociendo que todas las personas tienen el mismo valor, solo por la condición de ser humano.

Cortesía Establecer una atención de respeto y educación a través de las buenas costumbres hacia la otra persona.

Comunicación Mantener informado al usuario, con un lenguaje corporal tranquilo que transmita seguridad y entendimiento. El buen servicio va más allá de la simple respuesta, prestación de un servicio o atención al usuario, debe satisfacer a quien lo recibe, esto significa entender que es lo que quiere y que servicio demanda, la información que se le proporcione debe ser clara. Los funcionarios deben conocer los procedimientos establecidos para responder sus quejas, inquietudes, reclamos y sugerencias, identificar los trámites que tiene la entidad para poder ofrecerles una orientación adecuada.

HABILIDADES PARA UN ÓPTIMO SERVICIO AL USUARIO

Para ofrecer un servicio de calidad a todos los usuarios, es importante que los funcionarios que atienden a la comunidad cuenten con las siguientes habilidades sociales:

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 25 de 70

Respeto: Implica estar atento para escuchar las dudas de los usuarios dedicando el tiempo necesario.

Tolerancia: Actitud de las personas que respetan las opiniones, ideas o actitudes de las demás personas, aunque no coincidan con las propias.

Empatía: Es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, conectar con sus sentimientos y con la forma en que vive las situaciones, entendiendo sus deseos y sus miedos.

Optimismo: La persona optimista está llena de seguridad, capacidad, convicción, y transmite tranquilidad ya que siempre observa el lado positivo de las cosas, y se moviliza por buscar solución al problema.

Capacidad de escucha


Es una competencia comunicativa que implica prestar atención a lo que se le está diciendo, analizar su contenido, procesar la información recibida y de conformidad a ello proceder a emitir una respuesta.

CANALES DE ATENCIÓN AL USUARIO

Se espera que los funcionarios de la E.S.E Hospital San Juan Bautista atiendan a los usuarios con actitud de servicio, brindando información clara sobre los procedimientos y trámites de la Entidad, con la finalidad que la atención proporcionada otorgue satisfacción al usuario. Se disponen de los siguientes canales de comunicación:

Canal presencial:

Es la acción en la que el usuario establece una interacción física en la unidad encargada de brindar información y orientación sobre diferentes procedimientos.


	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 26 de 70

Servicio de información y atención al usuario (SIAU):

La institución cuenta con una oficina de información y atención al usuario (SIAU), cuyo objetivo principal es garantizar y velar por el cumplimiento de los derechos y responsabilidades de los usuarios a través de acciones que tiendan a facilitar la información. La oficina está ubicada a la entrada de la institución, cuenta con un profesional en Psicología como coordinador y con una auxiliar administrativa. El horario de atención es de lunes a Jueves de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm, Viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 5:00 pm.

El profesional de Atención al usuario debe ofrecer un trato digno a los usuarios, teniendo en cuenta que: Todas las personas que requieren servicios de salud se encuentran en un menor o mayor grado de vulnerabilidad y gozan del total amparo de este Derecho Fundamental. Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de las EAPB e IPS, que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales de salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acudan a solicitar servicios ante la respectiva entidad vigilada, dicho trato debe cumplir como mínimo, con las siguientes características:


- Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios.
- Solución de fondo a las solicitudes de atención en salud, ya sea prestadas directamente o a través de terceros, brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido, para satisfacer íntegramente la necesidad planteada por el usuario.

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 27 de 70

- Dar un trato humanizado, con observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente. Brindar atención preferencial, al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general demás personas que, debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto de debilidad.
- Capacitar por lo menos una vez al año a aquellos funcionarios encargados y responsables de la atención a los usuarios sobre el tema de trato digno, derechos y deberes de los usuarios en salud y garantizar que ningún trabajador ingresa al servicio de atención al usuario sin la debida capacitación e idoneidad.

La finalidad del SIAU es:

- Servir como estrategia para fortalecer la calidad de los servicios de la institución, a través de la información proporcionada por los usuarios por medio de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y trámite de quejas.
- Informar y orientar a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la ESE.
- Orientar a los pacientes y/o familiares en relación con los procedimientos y trámites necesarios.
- Evaluar permanentemente el grado de satisfacción a través de encuestas y otras metodologías.
- Recepción y trámite de las quejas, reclamos, solicitudes presentadas por los usuarios.


 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 28 de 70

- Dar apertura de los buzones de sugerencias y elaborar las actas correspondientes.
- Realizar el consolidado de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y encuestas de satisfacción.

Estrategias utilizadas por el SIAU:


- **Encuestas de satisfacción:** su fin es medir la satisfacción del usuario sobre la atención brindada en las diferentes unidades funcionales y de los centros de salud de su área de influencia, con el fin de implementar correctivos en la atención y proporcionar un servicio de calidad.
- **Buzón de sugerencias:** herramienta donde el usuario manifiesta por escrito una petición, queja, reclamo, sugerencia, denuncia y/o felicitación por el servicio y la atención prestada, se realiza la apertura cada 8 días al inicio de semana, con la participación de los representantes de la asociación de usuarios. Buzones que están ubicados en los servicios del SIAU; Información, Consulta Externa, Odontología, Urgencias, Urgencias sala de espera, Hospitalización 1 Piso, Hospitalización Pediatría, Hospitalización 2 Piso, Sala de partos, Laboratorio, Sede alterna.
- **Trámite de quejas y reclamos:** constituyen una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo que permite visualizar y concertar las inconformidades que tienen los usuarios que hacen uso de los servicios prestados por la Institución, en aras de realizar planes de mejoramiento, con el objetivo de que para una próxima oportunidad de acceder a los servicios de la institución el usuario se vaya totalmente satisfecho.

Facturación:

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 29 de 70

La E.S.E Hospital San Juan Bautista, cuenta con diferentes puntos de servicios de facturación, en donde los funcionarios proporcionan al usuario una atención directa, verifican derechos del usuario, donde se factura y ofrecen información sobre la contratación vigente con las EPS, horarios de atención y trámites entre otros.

- **Consulta externa:** donde se factura atención ambulatoria en el horario de 6:00 am a 8:00 pm de lunes a jueves jornada continua y viernes de 6:00 am a 6:00 pm, consultas médico general y especializadas, vacunación, imágenes diagnosticas, terapias, promoción y prevención, procedimientos, medicamentos y demás procesos que hacen parte de las Rutas Integrales de Atención en Salud de manejo inmediato, y los sábados de 7:00 am a 3:00 pm; para facturar la agenda de los especialistas.
- **Servicio de urgencias:** cuenta con la presencia de dos funcionarios para brindar atención a los usuarios que ingresen a dicha área, allí se factura atención prioritaria de urgencia como la consulta, imágenes diagnósticas y todo lo derivado con la atención hospitalaria.
- **Servicio de hospitalización:** donde se factura atención de las estancias de los pacientes clínicos, las interconsultas con especialistas y toda la parte de medicación y demás procedimientos realizados durante la hospitalización.
- **Laboratorio clínico:** se realiza la facturación de laboratorios y toma de muestras de 6:00 am a 9:30 am para ser llevadas al laboratorio, procesadas y direccionadas a los laboratorios especializado.
- **Autorizaciones:** dispone la atención en el área de urgencias de ser requerida de forma inmediata, en el servicio de consulta externa se dispone de un colaborador para dicho trámite cuando el usuario no lo presenta como soporte requerido para la atención.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 30 de 70


- **Auditoria médica:** el área tiene el apoyo funcionarios encargados de las devoluciones y glosas.
- **Call Center:** se cuenta con dos canales para la asignación de las citas.
- **Auditoria en cuentas:** se cuenta con funcionarios que reciben las cuentas de todas las áreas para ser revisadas y direccionadas a quien corresponda.
- **Digitalización de documentos:** posteriormente de la revisión de las cuentas, son digitalizadas para ser enviadas a los portales de quien corresponda para la respectiva radicación.
- **Sistemas:** se cuenta con disponibilidad de profesionales en ingeniería.
- **Coordinación Medica Asistencial:** disponibilidad de dos funcionarios encargadas de organizar y dirigir toda el área, Medico y Enfermera Jefe.

Vigilancia:

El servicio de vigilancia de la E.S.E Hospital San Juan Bautista, presta atención a los usuarios en dos puntos que van desde la puerta principal hacía otros servicios dentro de la Institución y puerta de ingreso a Urgencias. El personal de vigilancia ofrece servicios de orientación y ubicación a la comunidad.

Se manifiestan las siguientes normas de seguridad:

- Todo vehículo que ingrese o salga de la institución deberá ser revisado sin excepción.
- Se prohíbe el uso de cascos, gorras y otros elementos que impidan su identificación.
- Solo se permite un máximo de un visitante por paciente.
- Solo se permite un acompañante por paciente cuando este lo amerite.

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 31 de 70

- Se prohíbe el ingreso de todo tipo de alimentos y bebidas al Hospital, únicamente aquellos con autorización firmada por el médico tratante y /o Enfermera Jefe del servicio.
- Todo bolso, morral y/o paquetes serán revisados y supervisados por el guarda de seguridad sin excepción alguna.
- Se prohíbe el ingreso de armas cortopunzantes o algún elemento que ponga en riesgo la integridad de los usuarios.
- Son los encargados de controlar y verificar que no salga de la institución ningún paciente que se encuentre en observación, urgencias y hospitalización.
- Son los encargados de controlar el ingreso de las visitas a los pacientes.


Canal telefónico: La E.S.E Hospital San Juan Bautista ha implementado líneas de Call Center destinadas a la solicitud de los diferentes servicios de salud, con el fin de mejorar la atención de los usuarios. Compartimos las siguientes líneas:

Se cuenta con la atención telefónica número **2460077** ext. **101** de la oficina del SIAU y la línea gratuita **018000196037**, y vía WhatsApp **3212024020**, es una estrategia oportuna, integral, en donde el usuario solicita información general.

El horario establecido del call center es de lunes a viernes de 7:00 am a 5:00 jornada continua y sábados de 7: 00 am a 12: 00 pm.

Canal virtual

Para generar atención virtual la E.S.E ha puesto a disposición la página web <http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co/> para la recepción de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 32 de 70

Así mismo se pueden tramitar por medio del correo electrónico siau@hospitalsanjuanbautista.gov.co también se cuenta con red social como herramienta de interacción donde se publica información de interés general de la entidad. Enlace para ingresar: <https://www.facebook.com/hosjubachaparral/>

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PRESENCIAL

Presentación personal


La presentación personal influye en la percepción que tendrá el usuario frente al funcionario y a la institución, por esta razón es importante tener una buena presentación personal, apropiada para el rol que desempeña, el carné que lo identifica como funcionario de la E.S.E siempre debe ser portado en un lugar visible.

Comportamiento

Comer en el puesto de trabajo, realizar actividades como maquillarse o arreglarse las uñas, hablar por celular o con sus compañeros, si no es parte de atención solicitada indisponen al usuario y le hace pensar que sus necesidades no son importantes.

La expresividad en el rostro el lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal. El personal de la institución que atienden en las diferentes áreas de atención y servicios debe tener en cuenta las siguientes recomendaciones:

- En el contacto inicial saludar, manifestando en su rostro la satisfacción de servir ejemplo buenos días, buenas tardes, mi nombre es (nombres y apellidos), cargo, dedicarse en forma exclusiva al usuario y escucharlo con atención.
- Dar una atención completa y exclusiva durante el tiempo que se encuentre en la institución. E.S.E.
- Garantizar la satisfacción del usuario demostrando entusiasmo y cordialidad.

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 33 de 70

- El lenguaje debe ser respetuoso, sencillo con frases amables como: mucho gusto, ¿en qué le puedo ayudar?
- Evitar el uso de siglas abreviaturas extranjerismos, regionalismos como “mi amor” “corazón”, y sobrenombres para dirigirse al usuario encabeza la frase señor, señora, niño, niña, joven.


Atención a personas alteradas

En muchas ocasiones llegan a la E.S.E usuarios inconformes, confundidos, ofuscados, furiosos, el funcionario debe seguir con las siguientes pautas de atención:

- Una actitud amigable
- Dejar que el usuario se desahogue
- Mirar al interlocutor a los ojos
- Escuchar al usuario atentamente
- No mostrarse agresivo o furioso
- No tomar la situación de forma personal
- Cuidar el tono de la voz

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

- Procure contestar el teléfono antes del tercer timbre, saluda a quien llama con la siguiente formula: E.S.E Hospital San Juan Bautista, buenos días/tardes (habla: Nombre y apellido) en que le puedo ayudar.
- Dedíquese exclusivamente a la atención del usuario, no lo interrumpa mientras el usuario este hablando.
- El funcionario debe hablar claro, con tono suave pero firme con buena articulación y vocalización con el fin que el usuario comprenda el mensaje.
- A pesar de nuestra buena voluntad, en muchas ocasiones, no podremos ayudarle al usuario. Si la llamada sube de tono, nunca perderemos un tono conciliador y tranquilo.
- Por último, siempre nos despediremos amablemente del cliente, agradeciéndole su llamada

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	<p>PA- GMA-AU-M1</p>	<p>Versión: 4</p>
	<p>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF</p>	<p>Página 34 de 70</p>

PROTOCOLO PARA EL CORREO ELECTRÓNICO


El funcionario es el responsable del uso del correo electrónico, por el cual no se le debe permitir a terceros acceder; el correo institucional no debe usarse para temas personales, al responder, verificar si la respuesta se le debe enviar a todos los que enviaron el correo. Para dar respuesta a los correos redactar oraciones cortas, no use mayúscula sostenida, negrillas, ni signos de pregunta y admiración, el funcionario debe asegurarse que debajo de la firma, aparezcan todos los datos para que el usuario lo identifique.

RECEPCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES

Por medio del sistema de PQRS, el usuario podrá presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones por motivos de interés general o particular, a través del siguiente enlace: <http://www.hospitalsanjuanbautista.gov.co/> Como usuario registrado o usuario anónimo, a través de las Oficinas de Atención al Ciudadano atenderán la solicitud, por lo que se debe tener presente los siguientes puntos antes de registrarla:

<p>MEDIO DE ENTRADA</p> <p>PQRSDF</p>
<p>BUZON</p>
<p>VENTANILLA</p>
<p>CORREO</p>

- **Denuncia:** Es la puesta en conocimiento de una conducta posiblemente irregular de una persona natural o jurídica, de un funcionario o procedimiento


	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 35 de 70

de la entidad para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa - sancionatoria o ético profesional.

- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario de la entidad, o con el proceso que genera el servicio.
- **Petición de consulta:** Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, a la entidad relacionada con los temas a cargo de esta y dentro del marco de su competencia, cuya respuesta es un concepto que no es de obligatorio cumplimiento o ejecución.
- **Petición de documentación:** Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.
- **Petición de información:** Es toda expresión de conformidad o no con los productos y/o servicios ofrecidos por la entidad. También es toda expresión de propuesta o solicitud de información que cualquier persona requiera.
- **Queja:** Es el medio a través del cual una persona, o usuario pone de manifiesto su incomodidad con la actuación de una entidad o de un funcionario o con la forma y condiciones en que se preste o no un servicio.
- **Reclamo:** Es la solicitud presentada por una persona natural o jurídica con el objeto de que se revise una actuación administrativa con la cual no esté conforme, y pretende a través de esta que la actuación o decisión sea mejorada o cambiada.
- **Sugerencia:** Es una insinuación a través de la cual se pretende que la entidad pública adopte mecanismos de mejoramiento de un servicio o de la misma entidad. O por el contrario elogiar una actuación o mecanismo de la entidad.

Tiempos de solución y respuesta:

- Denuncia (10) Diez días hábiles
- Felicitación (30) Treinta días hábiles
- Petición de Consulta (30) Treinta días hábiles
- Petición de Documentación (10) Diez días hábiles
- Petición de Información (15) Quince días hábiles
- Queja (15) Quince días hábiles

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 36 de 70

- Reclamo (15) Quince días hábiles
- Sugerencia (30) Treinta días hábiles

Estados por los que debe pasar la solicitud del usuario:


- Recibo y radicación en el sistema
- Verificación de la solicitud
- Clasificación de la solicitud
- Asignación de dependencia y/o funcionario
- Revisión y Evaluación de la solicitud
- Envío de respuesta

Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y/o Felicitaciones PQRSDF Los profesionales de Atención al Usuario son los encargados de atender a los usuarios que requieran manifestar sus peticiones y requerimientos; para ello, se identifica durante la atención la necesidad expuesta por el usuario con el fin de direccionar adecuadamente la respuesta que se brindará, buscando la resolutivez de la misma.

Trámite de peticiones, quejas y reclamos Toda PQRSDF deberá ser respondida de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de esta por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado, y los demás que disponga la entidad).

En los casos en que el usuario no indique el medio para recibir la respuesta ésta se le enviará a la dirección de correo electrónico que tenga registrado, en caso de que no cuente con este, a la dirección física de su residencia, dejando evidencia por medio de certificación dada por parte de la coordinación SIAU , y de no adjuntar el usuario ninguna de las anteriores se procede a publicar en la cartelera de la Institución SIAU , durante 10 días hábiles, a partir de la fijación en la misma, dejando como evidencia la certificación dada a través de SIAU.

Previa a la recepción de la solicitud el profesional de atención al usuario debe:

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 37 de 70


- Si el usuario sólo requiere información, ésta se ofrece de manera inmediata.
- Si el usuario desea informar una queja verbal se indaga la mayor cantidad de datos posibles con el fin de brindar la correspondiente solución.
- Si el usuario requiere una intermediación se realiza el trámite con el área encargada y se brinda la solución respectiva.
- En caso de que no se pueda dar solución inmediata a la petición, se tomarán los datos del usuario y se realizará la gestión correspondiente; una vez se cuente con la información o solución, se entabla comunicación con el usuario para informarle y solucionarle.

Recepción y radicación de requerimientos escritos

El usuario que ha tenido alguna dificultad durante la prestación del servicio y desea manifestarlo de forma escrita a través de queja, o que requiere la radicación de derecho de petición, petición escrita o reembolso, podrá hacerlo a través de la línea de frente de las IPS/Sede de atención con los profesionales de Atención al Usuario quienes son los encargados de hacer la recepción, radicación e ingreso al aplicativo establecido para tal proceso.

A través de la Oficina de Atención al Usuario se garantiza los recursos y áreas necesarias para que el usuario pueda tramitar su queja.

- Cada buzón cuenta con un Formato de atención de quejas el cual debe ser diligenciado por el usuario, familiar o acudiente que manifiesta la inconformidad.
- Este formato debe diligenciarse con letra clara y legible, su contenido debe ser concreto y preciso.
- Para la utilización de este medio se debe tener en cuenta los siguientes criterios: Registro de la información completa y legible, identificación, dirección y teléfono en forma clara, (puede ser el formato descrito en el punto anterior o una carta elaborada por el usuario).
- Los formatos están disponibles en los buzones de sugerencias instalados en los diferentes servicios.

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 38 de 70

- Se deben anexar los soportes que respalden la inconformidad de ser necesarios.
- Entregar al usuario soporte o constancia del radicado.
- Radicación PQRSDF un Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) el cual nos permitirá conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen los usuarios para tener la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia en la atención integral en salud.

Otros medios para la recepción y trámite de PQRS que dispone la institución son:

medios de contacto página WEB correo electrónico
siau@hospitalsanjuanbautista.gov.co,
ventanillaunica@hospitalsanjuanbautista.gov.co,
gerencia@hospitalsanjuanbautista.gov.co,


Clasificación de las PQRSDF

La Oficina de Atención al Usuario dispuesta en cada sede realiza la recepción las quejas y/o sugerencias y las clasifican para determinar cuáles de ellas deben ser gestionadas por una instancia diferente.

Los criterios para la clasificación de las quejas y reclamos son:

De acuerdo con la inmediatez de respuesta:

- **Urgente:** Trámite inmediato (PQRSDF por servicios o situaciones que pongan en riesgo la vida del paciente. Todas las PQRSDF relacionadas con medicamentos).
- **Prioritaria:** La respuesta se trámite en cinco días hábiles (Cuyo atributo de calidad afectado sea acceso y/o oportunidad).

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 39 de 70

- **No prioritaria:** La respuesta se tramita en un plazo no mayor a quince días Hábiles (Todas las PQRSDF que no son urgentes ni prioritarias – las que no estén incluidas en las descritas anteriormente). De acuerdo con el atributo de calidad afectado.

El sistema garantiza de igual forma, la identificación del atributo de la Calidad comprometido así:


CLASIFICACION MOTIVO DE QUEJA
ACCESIBILIDAD
OPORTUNIDAD
SATISFACCION
SEGURIDAD
CONTINUIDAD
HUMANIZACION
OTROS

Según lo definido y con el fin de dar cumplimiento estricto a los tiempos de respuesta, se tienen claramente definidos cada uno de los pasos que el usuario debe realizar, para poder presentar su queja y/o sugerencia.

En cada paso se determina los responsables, tiempos y actividades.

Cuadro tiempos de respuestas


PQRSDF CLASIFICACIÓN CON CRITERIO DE RESPUESTA	

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 40 de 70

CLASIFICACIÓN CON CRITERIO	TIEMPO DE RESPUESTA
URGENTE	INMEDIATA
PRIORITARIO	5 DIAS
NO PRIORITARIO	15 DIAS

Gestión de Solicitudes y PQRSDF Para el trámite de la solicitud el Profesional de Atención al Usuario debe:

- Clasificar según el área afectada se define la prioridad.
- Definir la instancia competente para el trámite de la petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia.
- Registrar los datos de la petición, queja, reclamo, denuncia, sugerencia en la base de datos, y de ser radicada por ventanilla única se debe entregar al usuario soporte o constancia del radicado.
- En cuanto a las solicitudes que son remitidas adicionalmente por otros entes receptores, diferentes al usuario, se registran los nombres de los entes en la base de datos.
- Indicar al líder o responsable del servicio para consultar las respuestas o soluciones pendientes sobre las peticiones, quejas o reclamos radicados en el aplicativo disponible (Base de datos Excel).
- Confirmar el trámite y la respuesta frente a la solicitud del usuario “Siempre velar por que la respuesta responda a la necesidad y tiempo del usuario”
- Elaborar respuesta o contestación sobre el argumento expuesto por el usuario. En los casos que amerite investigación, la instancia investigadora resolverá la queja y suministrará a la Coordinación de Atención al Usuario la información pertinente con sus conclusiones.
- Verificar la pertinencia de las indicaciones presentadas por el responsable, para dar respuesta definitiva al peticionario y cerrar el caso.
- La respuesta debe ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la queja.

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 41 de 70

- Si la respuesta no resuelve de fondo los motivos de la queja, reclamo o petición del usuario, solicitar al responsable aclaración o ampliación de la respuesta.
- Establecer comunicación con el usuario y entregar respuesta al usuario por los medios formales de comunicación y radicado. Archivar soporte de entrega para asegurar la trazabilidad de cada caso con su respectivo consecutivo.
- Verificar la conformidad conseguida con la respuesta, estableciendo comunicación con el usuario, a través de los medios disponibles.
- Enviar copia de la respuesta al ente de control que la haya requerido

Entes de Inspección Control y Vigilancia – IVC

Los entes de Control son entidades, personas físicas o jurídicas que pueden verificar el cumplimiento de las condiciones y requisitos de seguridad establecidos en los reglamentos para los productos e instalaciones.


Entre los entes de control para las PQRSDF, se tienen:

- Procuraduría
- Veedurías y Asociaciones gremiales
- Contraloría
- Personería
- Secretarías de Salud y Educación municipales y Departamentales
- Superintendencia Nacional de Salud

Todas las PQRSDF que ingresen por entes de control deber ser respondidas en los términos de referencia y prioridad y con el fin de dar cumplimiento estricto a los tiempos de respuesta.

Seguimiento, monitoreo y gestión a PQRSDF

El seguimiento se realiza a través de la revisión de las planillas de radicación de PQRSDF, a través de la herramienta IWANA, con el fin de evidenciar que se esté realizando el proceso de radicación y respuesta de manera oportuna. También se

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 42 de 70

verifica que se haya seleccionado la categoría que se ajusta a la PQRSDF y que la respuesta sea clara y resuelva la necesidad del usuario.

Se hace gestión con las coordinaciones de áreas de la institución, a través de las profesionales a cargo, como conducto regular. Cuando se evidencia la necesidad de asesoría y solución por parte de las coordinaciones de área, se notifica a través de correo electrónico.

Desde la oficina del SIAU, se realiza acompañamiento en la solución de PQRSDF que por razones de red o fallos específicos de tutela, se deba prestar el servicio .

Se realiza monitoreo específico a las PQRSDF de SUPERSALUD, descargando la base de la plataforma para evidenciar el porcentaje de solicitudes cerradas y abiertas, con el fin de que se realice el cierre correspondiente y con los soportes que evidencien la prestación del servicio.


Manejo de Buzones

Se tienen ubicados en los diferentes servicios los buzones, que son visibles para que sean fácilmente ubicados por parte del usuario, con el fin de ofrecer un canal adicional de comunicación y recibir sugerencias, felicitaciones, quejas, denuncias, peticiones los cuales se convierten en oportunidades para mejorar la calidad de los servicios prestados por la Institución.

En este proceso los profesionales de atención al usuario son los encargados de la recolección, clasificación y registro de lo extraído durante el proceso de apertura.

El desarrollo del proceso de apertura de los buzones cuenta una periodicidad semanal realizada todos los lunes en las horas de la mañana, para un total de 4 veces al mes, esta apertura se realiza en acompañamiento de un integrante de la asociación de usuarios del Hospital San Juan Bautista, y de ser semana con lunes festivo se realiza la apertura el martes, como primer día hábil de la semana.

Se procede a colocar a cada PQRSDF que se sacan de los buzones el respectivo Sello con la fecha de la apertura, para de esta forma tomar como fecha para tramite de respuesta la fecha de apertura, posterior a la apertura se revisa el contenido de

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 43 de 70

cada PQRSDF y se clasifica por motivo de queja, tiempo de respuesta, y el servicio para el cual va dirigido.

Realizar el acta de apertura de buzones, donde se deja evidencia del desarrollo del proceso, en la cual se describe cuantos buzones hay y en qué servicio están instalados, y los PQRSDF depositados en cada uno de ellos, con el respectivo registro fotográfico, de los participantes en la apertura de los buzones, discriminado en medios de entrada de los PQRSDF, y clasificación.

Toda solicitud, queja o requerimiento recepcionado a través del buzón de sugerencias debe realizar el trámite de acuerdo procedimiento de PQRSDF y en los mismos tiempos.


Encuestas de satisfacción al usuario

Las encuestas de satisfacción se realizan de manera periódica en la institución, y sede alterna con el propósito de buscar, detectar y resolver situaciones que puedan afectar la prestación y monitorear la experiencia en el servicio. La Institución cuenta con un mecanismo de recopilación de la percepción de los usuarios sobre los servicios prestados, el cual se encuentra descrito en el MANUAL DE APLICACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS.

ENFOQUE DIFERENCIAL

El principio de enfoque diferencial reconoce que hay poblaciones con características particulares debido a su edad, género, raza, etnia, condición de discapacidad y víctimas de la violencia, para las cuales el Sistema General de Seguridad Social en Salud ofrecerá especiales garantías y esfuerzos encaminados a la eliminación de las situaciones de discriminación y marginación. (Artículo 3, Ley 1438 de 2011).

La ESE Hospital reconoce la existencia de grupos poblaciones que por diferentes condiciones sociales, culturales, económicas y de salud requieren una especial atención, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. Se desarrollan por grupo poblacional así:

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 44 de 70

Personas con discapacidad


La “Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad”, define a estas personas como “aquellas que tienen deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo que, al interactuar con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con los demás”.

Hay 4 categorías de análisis de la discapacidad desde las deficiencias:

- **Movilidad/Física:** Es la dificultad que pueda presentar una persona para caminar, mantener posiciones del cuerpo o manipular objetos, debido a deficiencias físicas permanentes como debilidad muscular, pérdida o ausencia de alguna parte del cuerpo, alteraciones en las articulaciones o la realización de movimientos involuntarios.
- **Sensorial:** Hace referencia a las dificultades que pueda presentar una persona en los sentidos; se define de acuerdo con las deficiencias en cada uno de ellos. Así, la discapacidad auditiva se refiere a la dificultad para escuchar y hablar, mientras que la visual es la dificultad para percibir la luz, forma, tamaño o color de los objetos y personas.
- **Mental:** Es la deficiencia que pueda presentar una persona para realizar actividades intelectuales que impliquen aprender, pensar y memorizar (mental cognitiva) o para relacionarse con las demás personas y el entorno (mental psicosocial).
- **Múltiple:** Es cuando se presentan dos o más deficiencias de orden físico, sensorial, mental, emocional o de comportamiento, que afectan significativamente la comunicación, la interacción social y el aprendizaje.

Consejos para tener en cuenta en la atención a estas personas:

- **Siempre brinde un trato respetuoso y diferencial:** Permita crear una sociedad más inclusiva y brindar un servicio oportuno y adecuado a la población con discapacidad.
- **Sea un conecedor:** Infórmese y prepárese para ayudar a crear un mundo más participativo.


	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 45 de 70

- **Pregunte antes de ayudar:** El que una persona tenga discapacidad no significa que no pueda valerse por sí misma.
- **No subestimar o exaltar sin razón:** La discapacidad no define la condición humana de una persona. Por lo tanto, estas personas no son más o menos que otras personas.
- **Tenga en cuenta el lenguaje:** Algunas expresiones pueden ser ofensivas para las personas con discapacidad y atentar contra su dignidad.
- **Escuche:** Escuche siempre a las personas con discapacidad y permita que expresen sus necesidades. De ser necesario, deles el tiempo que requieran para hacerlo.
- **Utilice herramientas:** Complemente su atención a las personas con discapacidad con el uso de herramientas de comunicación alternas como lápiz, papel, imágenes o ejemplos que le permitan comprender mejor sus requerimientos.
- **Disposición:** Escuche, explique con calma y de forma sencilla, y evite comportamientos que puedan hacer sentir incómoda o maltratada a la persona con discapacidad.

Victimas

La Ley 1448 de 2011 definió las víctimas como “aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño por hechos ocurridos a partir del 1º de enero de 1985, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones graves y manifiestas a las normas internacionales de Derechos Humanos, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno”. Estrategias que facilitan la atención a víctimas:

- Siempre tenga en cuenta el contexto y sea empático. No infiera o suponga cosas que la víctima dijo.
- Evite los prejuicios. Por ejemplo, que la sexualidad femenina haya sido históricamente discriminada, o que todas las personas afro son pobres, o que si una persona está bien vestida no es víctima o no requiere reparación.
- Genere espacios de diálogo y confianza en condiciones que garanticen la confidencialidad de la información que se maneja.


	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 46 de 70

- Evite el trato en términos de inferioridad o la utilización de expresiones que nieguen la capacidad de la persona para definir su proyecto de vida o sus necesidades.
- Evite la utilización de tecnicismos en la explicación de los procedimientos y servicios.
- Permita que la persona se exprese con libertad y tranquilidad.
- Preste atención al relato y muestre interés. Mantenga el contacto visual.
- Si la víctima entra en un estado de crisis emocional, no intente calmarla con expresiones que minimicen la situación como “no se preocupe” o “todo está bien”. Recuérdale que está en un lugar seguro, en el que puede expresar sus sentimientos y pensamientos.
- El trato hacia la víctima debe ser siempre respetuoso de su dignidad; todas nuestras acciones y comportamientos deben estar orientados a su dignificación.
- Evitar la victimización secundaria o revictimización, derivada de las relaciones de la víctima con entidades.

Población migrante

El Ministerio de Salud y protección Social ha solicitado a todas las entidades del sistema de salud coordinar los servicios para garantizar la atención de migrantes de la República Bolivariana de Venezuela, especialmente aquellos en situación de vulnerabilidad como lo son niños, adolescentes, mujeres embarazadas y lactantes, habitantes en calle, persona con discapacidad, adulto mayor y en situación migratoria irregular. Estrategias que facilitan la atención a migrantes:

- Ofrezca un trato respetuoso y cordial igual que a un ciudadano nacional.
- Sea tolerante, respete las ideas y opiniones del migrante, aunque no coincidan con las propias.
- Evite los discursos, comportamientos y manifestaciones de xenofobia en contra de la población migrante venezolana.
- Tenga en cuenta que son personas con una cultura y estilo de vida muy diferentes a la nuestra.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 47 de 70

- Adaptar los contenidos y el lenguaje, teniendo en cuenta las características culturales.
- Tenga en cuenta que no se pueden garantizar los derechos humanos de las personas migrantes sin un claro compromiso y sensibilidad por parte de las autoridades locales y de las organizaciones que desde la sociedad civil brindan apoyo y soporte a las personas en tránsito por la región.

PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD PPSS


Es el proceso de formación y acción permanente mediante el cual las comunidades intervienen la realidad organizándose, estableciendo prioridades conforme sus necesidades, con la finalidad de mejorar la calidad de vida y encontrar bienestar. La ESE Hospital San Juan Bautista dispone de veedores ciudadanos y una alianza de usuarios que está representada mediante Junta Directiva.

Asociación de usuarios

Según el decreto 1757 de 1994 es una agrupación de afiliados del régimen contributivo, subsidiado y excepcional del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y defensa del usuario.

Funciones de las asociaciones de usuarios:

- Asesorar a sus asociados en la elección de la EAPB.
- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso de servicios.
- Participar en las juntas directivas de las IPS.
- Mantener canales de comunicación con los afiliados.
- Proponer a las juntas directivas los días y horarios de atención al público.
- Vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socioeconómicas.
- Atender las quejas de los usuarios, y proponer medidas.
- Informar a las instancias que corresponda sobre la calidad del servicio prestado.
- Vigilar las decisiones que se tomen en las juntas directivas.

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 48 de 70

Veedurías ciudadanas


Según la ley 134 de 2004, ley 850 de 2003 y decreto 780 de 2016 es un Mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control.

Funciones de las veedurías ciudadanas:

- Vigilar los procesos de planeación.
- Vigilar que en la asignación de los presupuestos se prevean prioritariamente la solución de necesidades.
- Solicitar a interventores, supervisores, contratistas, ejecutores, los informes, presupuestos de los programas, contratos o proyectos.
- Comunicar a la ciudadanía, mediante reuniones, los avances de los procesos de control o vigilancia que desarrollen
- Vigilar y fiscalizar la ejecución y calidad técnica de las obras, programas e inversiones
- Denunciar ante las autoridades competentes los hechos o actuaciones irregulares.

SERVICIOS QUE PRESTA ESE HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA

El Hospital E.S.E San Juan Bautista es una institución de primer y segundo nivel de complejidad, ofrece servicios especializados que cubren las necesidades de salud demandadas en la ciudad. Para la atención integral de los pacientes se cuenta con personal científico altamente calificado y un completo equipo de enfermeras y auxiliares con experiencia e idoneidad en sus actividades asistenciales. La infraestructura se adecua a la demanda de servicios, prestando atención diaria en las siguientes especialidades:

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 49 de 70

Portafolio de servicios

En total la ESE cuenta con 49 servicios habilitados según la Resolución 3100 de 2019, de los cuales 41 funcionan en la sede principal y 8 en la segunda sede.

Servicios habilitados por grupo

Grupo de Servicios	Sede principal	Segunda Sede
Consulta Externa	19	5
Quirúrgicos	6	-
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	10	3
Internación	2	-
Atención Inmediata	4	-

Fuente: elaboración propia


Se agrega una breve clasificación de los servicios:

Servicio internación: adultos (medicina interna, urología, gastroenterología, cirugía y ortopedia) – pediatría y ginecología - obstetricia.

Servicio urgencias: 24 horas

Cirugía: general – ginecológica – oftalmológica -pediátrica, ortopedia, cirugía laparoscópica gastrodigestiva y urología.

Consulta externa especializada: anestesiología, cirugía general - cirugía pediátrica - ginecológica - medicina interna – ortopedia, pediatría, oftalmología – gastroenterología, cardiología, psiquiatría y urología.

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 50 de 70


Consulta externa: medicina general, promoción y prevención, enfermería – psicología – odontología y salud oral – optometría, nutrición y dietética.

Apoyo diagnóstico y terapéutico: Laboratorio clínico baja y mediana complejidad, servicio Transfusional, terapia física – respiratoria y rehabilitación cardiaca, espirometrías, radiología e imágenes diagnosticas– ecografía – mamografía – TAC simple y contrastado, holter y monitoria continua de la presión arterial, biopsias, citologías y colposcopias, endoscopia vías digestivas, ecocardiogramas.

PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA -PYD

SERVICIO FARMACÉUTICO

TRANSPORTE ASISTENCIAL: TAB y TAM

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 51 de 70

ANEXOS

PROCEDIMIENTO APOYO AL USUARIO EN EL TRÁMITE DE LAS AUTORIZACIONES DE ARL POR VÍA TELEFONICA O PAGINA WEB.

1. **OBJETIVO:** Brindar la oportunidad a los usuarios de autorizar servicios que le permitan garantizar su atención y obtener sus medicamentos con facilidad.
2. **ALCANCE:** Recepcionar y documentar cuando se requiere, la autorización del procedimiento requerido ya se dé la EPS o ARL de riesgos profesionales.


3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
AUTORIZACIONES EPS		
1) Saludar amablemente.	Auxiliar administrativo	N/A
2) Solicitar el documento del usuario y orden médica. 2.1) se envía correo electrónico o se genera llamada a la EPS o ARL (Compensar, Suramericana, y Positiva). 2.2) En caso de que la EPS o ARL no tramite el código de autorización, no se podrá general la autorización para el procedimiento requerido. 2.3) Solicitar nombre del asesor que autoriza y genera.	Auxiliar administrativo	Documento, orden medica e historia clínica.
3) Realizar documento de soporte que garantiza lo autorizado por la EPS o ARL.	Auxiliar administrativo	Anexo 1
4) Imprimir una copia del enciso 3. 4.1) Entregar al usuario para que realice el proceso de facturación.	Auxiliar administrativo	Documento de soporte

INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: auxiliar administrativo, usuario

Recursos Físicos: material de papelería, equipo de cómputo, impresora, teléfono fijo

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 52 de 70


PROCEDIMIENTO DE APOYO A LAS ACTIVIDADES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS ASOHOSJUBA.

1. **OBJETIVO:** Apoyar las actividades de la asociación de usuarios para velar por la prestación, calidad y oportunidad de los servicios, la defensa de los derechos de los afiliados y el cumplimiento de sus deberes de acuerdo con las normas establecidas por el Hospital San Juan Bautista.
2. **ALCANCE:** apoyar a la convocatoria para reuniones y dar respuesta a las inquietudes que los usuarios tengan por medio de la asociación.
3. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1) Gestionar actividades que realice la asociación. 1.1) Convocar a cada miembro de la asociación por medio de una carta y / o WhatsApp. 1.2) Realizar llamado vía telefónica.	Auxiliar administrativo	Plantilla oficios de convocatoria
2) Organizar la agenda de la reunión. 2.1) Orden del día. 2.2) Llamado a lista y firma. 2.3) Temas a tratar. 2.4) Proposiciones y varios.	Auxiliar administrativo	Agenda atención al usuario
3) Elaborar el acta de la reunión de la asociación. 3.1) Incluir evidencia de registro fotográfico. 3.2) Incluir evidencia de planillas de firma y asistencia.	Auxiliar administrativo	Plantilla Acta de Reuniones y/o capacitaciones. Planilla de asistencia


INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: Auxiliar administrativo, integrantes de la asociación.

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 53 de 70

Recursos Físicos: Equipo de cómputo, video beam, impresora, materiales de papelería.

DOCUMENTOS REFERENCIA DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004 Sistemas de gestión en la calidad.
N/A	LEY 100 DEL 93.
N/A	DECRERO 1011 de 2006 "Garantía de calidad".
N/A	Decreto 1757 del 94 "Garantía de la calidad"


 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSD	Página 54 de 70

PROCEDIMIENTO DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES A LOS USUARIOS HSJB.

1. **OBJETIVO:** Divulgar y promocionar los derechos de los usuarios en salud y de igual manera los deberes que están obligados a cumplir al ingresar a la IPS HSJB.
2. **ALCANCE:** Planear y divulgar los derechos y deberes a todos los usuarios del Hospital San Juan Bautista E.S.E.
3. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1) Gestionar actividades de divulgación, para los derechos y deberes de los usuarios de forma permanente y activa. 1.1) Organizar flayer y publicaciones para la divulgación de derechos y deberes HSJB. 1.2) Promocionar personalmente en grupos a cada usuario del HSJB para la divulgación de los derechos y deberes.	Auxiliar administrativo	Ayudas lúdicas -educativas de divulgación
2) Actualizar flayer e imágenes.	Auxiliar administrativo	Flayer y publicaciones actualizadas
3) Recopilar evidencias 3.1) Realizar registro fotográfico de la divulgación. 3.2) Aplicar formato de asistencia.	Auxiliar administrativo	Registro fotográfico planillas de asistencia.
4) Informar a los usuarios los programas institucionales de promoción y prevención de la enfermedad, disponibles de acuerdo con su caracterización.	Auxiliar administrativo	N/A
5) Agradecer por la atención prestada.	Auxiliar administrativo	N/A


INSUMOS REQUERIDOS:

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 55 de 70

Recurso Humano: Auxiliar administrativa, usuarios.

Recursos Físicos: equipo de cómputo, impresora, materiales de papelería.

DOCUMENTOS REFERENCIA DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004 Sistemas de gestión en la calidad
N/A	LEY 100 DEL 93
N/A	DECRETO 1011 DE 2006 "Garantía de calidad"
N/A	DECRETO 1757 del 94 "Garantía de la calidad"


	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSD	Página 56 de 70

PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS, FELICITACIONES (PQRSD).


1. **OBJETIVO:** Conocer las distintas inquietudes y manifestaciones de los grupos de interés con el objetivo de fortalecer el servicio ofrecido y continuar en el camino hacia la excelencia operativa.
2. **ALCANCE:** Diseñar, aplicar el instrumento de PQRSD del servicio, tramitar y solucionar las sugerencias e inconformidades que manifiestan los usuarios.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:


ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1) Realizar apertura de los buzones, todos los lunes en las horas de la mañana, con el acompañamiento de un integrante de la asociación de usuarios del hospital san Juan Bautista, y de ser semana con lunes festivo se realiza la apertura el martes, como primer día hábil de la semana.	Auxiliar administrativo- Coordinadora SIAU	Acta
2) Realizar la apertura a cada Buzón de Sugerencia (Información, Consulta externa, odontología, Urgencias sala de espera, Urgencias, Hospitalización 1 Piso, Hospitalización Pediatría , Hospitalización 2 Piso, Sala de partos , Laboratorio, Sede Alterna de los respectivos PQRSD de cada servicio del hospital en la que se encuentre el buzón	Auxiliar administrativo Coordinadora SIAU	Formato PQRSD
3. Poner a cada PQRSD que se sacan de los buzones el respectivo Sello con la fecha de la apertura. 3.1 Posterior a la apertura se revisa el contenido de cada	Auxiliar administrativo – Coordinador SIAU,	Formato PQRSD

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSD	Página 57 de 70


PQRSD y se clasifica por motivo de queja, tiempo de respuesta, y el servicio para el cual va dirigido.		
4. Enumerar con un consecutivo que se ingresa en la base de datos que se lleva magnéticamente.	Auxiliar administrativo	Formato PQRSD Base de Datos
5. Ingresar los datos del quejoso en la base que se tiene magnéticamente. 5.1) Número del consecutivo según base magnética 5.2) Fecha de apertura del buzón 5.3) fecha del PQRSD 5.4) Canal Presentación 5.5) Código PQRSD 5.6) Nombre de entidad 5.7) nombre del peticionario 5.8) Tipo de identificación 5.9) número de identificación 5.10) datos del contacto 5.11) nombre del afectado 5.12) Tipo de identificación 5.13) Número de identificación 5.14) Datos del contacto 5.15) Departamento 5.16) Municipio 5.17) Régimen 5.18) Estado del PQRSD 5.19) Tiempo de respuesta 5.20) Quien recibe 5.21) Destinatario 5.22) Acta N° 5.23) Medio de respuesta 5.24) Fecha de respuesta 5.25) Motivo de la queja - narrado 5.26) Clasificación de la queja	Auxiliar administrativo	Documento de Excel – Base de Datos
6. Realizar el acta de apertura de buzones, donde se deja evidencia del desarrollo del proceso, en la cual se describe cuantos buzones hay y en qué servicio están	Auxiliar administrativo	Acta, documento en Word.

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 58 de 70


<p>instalados, con el respectivo registro fotográfico, de los participantes en la apertura de los buzones, discriminado en medios de entrada de los PQRSDF, y clasificación.</p> <p>6.1) Realizar un oficio en Word, en la cual se remite el PQRSDF al jefe inmediato de cada servicio para dar respuesta, mediante los descargos, seguimiento y trazabilidad que se le ha dado.</p> <p>6.2) Las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia, trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término inmediato a partir de la fecha de radicación.</p> <p>6.3) Peticiones generales No Prioritarias: 15 días</p> <p>6.4) Solicitudes de información o Prioritarias: 10 días</p>		
<p>7. Realizar seguimiento continuo a los PQRSDF para la pronta respuesta del quejoso.</p>	Auxiliar administrativo	Documento en Excel, base de datos.

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 59 de 70

<p>8) Enviar directamente a la dirección y/ o correo electrónico encontrada en el PQRSDF, cuando se tiene la respuesta del funcionario del HSJB, o se llama para obtener los datos necesarios.</p> <p>8.1) Si es directamente en el municipio de chaparral con mensajero de la IPS.</p> <p>8.2) Si es en otro municipio se mandan por correo ya sea (Servientrega u otro y se pega el recibo de envía en la queja interpuesta.</p> <p>8.3) Si son anónimas o no dejan datos se publican en las carteleras que se encuentran ubicadas en consulta externa y asistencial desde la fecha de fijación por un periodo de 10 días hábiles.</p> <p>8.4) Se realiza una certificación expedida por SIAU, en la cual se evidencia la publicación de dicha respuesta. Dandose por entendido que no se pudo hacer entrega personal al peticionario o afectado ya que no dejan informacion necesaria.</p> <p>8.5 se adjunta soportes necesarios que evidencien las llamadas telefonicas realizadas al quejoso indicando fecha y hora en la cual se llamó al peticionario o afectado, el número al que llamo, observación al respecto, es decir, si el teléfono se encontraba apagado (dejar mensaje en el buzón), si contesto una persona diferente (nombre de quien contesto, parentesco con el afiliado y razón dada), o si el número es equivocado y no conocen al afiliado. Es</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>Carta al quejoso y recibido por parte de este</p>
--	--------------------------------	--

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSD	Página 60 de 70

<p>importante que la llamada sea realizada en varias oportunidades en diferentes horarios, y de la misma forma se deje adjunto evidencia fotográfica de fijación en cartelera, además de imprint de las llamadas.</p> <p>8.6) En el caso de entregar la respuesta a un tercero, diferente al peticionario o afectado, ésta persona debe escribir su nombre completo de forma clara, firma, numero de documento de identidad, parentesco con el peticionario o afectado y número de teléfono</p> <p>Si el recibido es del peticionario o afectado, debe escribir nombre completo de forma clara, firma, documento de identidad y número de teléfono Cuando se realice el envío o digitalización del recibido, deben enviar o digitalizar la respuesta completa, NO se acepta el envío o digitalización solo de la hoja donde se encuentra el recibido. De igual manera con la certificación de publicación.</p> <p>8.7 verificar que los datos del peticionario y afectado sean los mismos que se encuentran en la certificación de publicación y que el número de la petición sea la misma.</p> <p>8.8 Al requerir por medio de solicitud el envío de la certificación o la digitalización de la misma, se debe realizar junto con la respuesta dada por el área y el impr-pant telefónica mencionada.</p>		
<p>9) Guardar en archivo de manera física todos los PQRSD.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>PQRSD impreso- Archivo</p>

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 61 de 70


<p>10) Realizar el informe respectivo de PQRSDF de forma mensual entre los 5 primeros días de cada mes.</p> <p>11) Enviar informes mensuales coordinación médica, calidad, control interno y oficina de gerencia.</p>	Coordinador SIAU	<p>Plantilla de elaboración de Informes PQRSDF</p> <p>Correo electrónico y documento en físico.</p>
---	------------------	---

INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: auxiliares administrativos

Recursos Físicos: material de papelería, equipo de cómputo, impresora

DOCUMENTOS REFERENCIA DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004 Sistemas de gestión en la calidad
N/A	Ley 100 del 93
N/A	Decreto 1011 de 2006 "Garantía de calidad"
N/A	Decreto 1757 del 94 "Garantía de la calidad"
N/A	formato de quejas, peticiones, sugerencia, reclamos, denuncias y o felicitaciones


	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 62 de 70

PROCEDIMIENTO APOYO AL USUARIO EN EL TRÁMITE DE RESULTADOS DE LABORATORIO CLINICO

1. **OBJETIVO:** contribuir al diagnóstico y prevención de enfermedades, así como en el tratamiento y seguimiento de pacientes, en el control epidemiológico y en la salud pública, por medio de la entrega oportuna de resultados de laboratorios a los usuarios del Hospital San Juan Bautista E.S.E.
2. **ALCANCE:** Aplica para todos los usuarios que solicitan entrega oportuna de laboratorios clínicos.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN		
1) Saludar amablemente.	Auxiliar administrativo	N/A
2) Preguntar qué servicio requiere el usuario.	Auxiliar administrativo	N/A
3) Ingresar a la página Hosvital. 3.1) Digitar usuario y contraseña. 3.2) Seleccionar gestión asistencial. 3.3) Seleccionar resumen de historia clínica. 3.4) Digitar en la casilla, el número del documento del usuario. 3.5) Seleccionar el tipo de documento (RC. TI. CC, otros) e ingresar.	Auxiliar administrativo	Software Hosvital
4) Seleccionar en la ventana que se genera, la opción resultados. 4.1) Seleccionar dentro de los tipos de exámenes (laboratorio). 4.2) Solicitar al usuario la fecha de la toma del examen e ingresarla en la casilla que corresponde. 4.3) Ingresar igualmente la fecha del día que reclaman	Auxiliar administrativo	Software Hosvital

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 63 de 70


los laboratorios en la casilla que corresponde.		
5) Si no se encuentran los reportes de laboratorio, se le informa al usuario el tiempo que se tardan.	Auxiliar administrativo	N/A
6) Imprimir y entregar.	Auxiliar administrativo	Reportes de laboratorio impresos.

INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: auxiliar administrativo, usuario.

Recursos Físicos: material de papelería, equipo de cómputo, impresora.


DOCUMENTOS REFERENCIA DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004 SISTEMAS DE GESTION EN LA CALIDAD
N/A	LEY 100 DEL 93
N/A	DECRETO 1011 DE 2006 "GARANTIA DE CALIDAD"
N/A	DECRETO 1757 DEL 94 "GARANTIA DE LA CALIDAD"

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 64 de 70

PROCEDIMIENTO APOYO AL USUARIO EN EL TRÁMITE DE RESULTADOS DE BIOPSIAS

1. **OBJETIVO:** contribuir al diagnóstico y prevención de enfermedades, así como en el tratamiento y seguimiento de pacientes, en el control epidemiológico y en la salud pública, por medio de la entrega oportuna de resultados de biopsias a los usuarios del Hospital San Juan Bautista E.S.E.
2. **ALCANCE:** Aplica para todos los usuarios que solicitan entrega oportuna de resultados de biopsias.
3. **DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:**


ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN		
1) Saludar amablemente.	Auxiliar administrativo	N/A
2) Preguntar qué servicio requiere el usuario.	Auxiliar administrativo	N/A
3) Ingresar a la página colocan. 3.1) Digitar usuario y contraseña. 3.2) Seleccionar identificación NIT, contraseña y empresa. 3.3) Digitar en la casilla, el número del documento del usuario. 3.5) Seleccionar el tipo de documento (RC. TI. CC, otros) e ingresar.	Auxiliar administrativo	Página https://resultados.labcolcan.com/login.aspx
4) Seleccionar en la ventana que se genera, la opción resultados. 4.1) Solicitar al usuario la fecha de la toma del examen e ingresarla en la casilla que corresponde.	Auxiliar administrativo	Página https://resultados.labcolcan.com/login.aspx
5) Si no se encuentran los reportes de la biopsia, se le informa al usuario el tiempo que se tardan.	Auxiliar administrativo	N/A
6) Imprimir y entregar.	Auxiliar administrativo	Reportes de la biopsia impresos.

 E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 65 de 70

INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: auxiliar administrativo, usuario.

Recursos Físicos: material de papelería, equipo de cómputo, impresora.

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 66 de 70

PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

- 1. OBJETIVO:** Conocer la opinión e impresiones, cualitativas y cuantitativas, de nuestros usuarios, también nos permite analizar otros aspectos como su experiencia del servicio, y establecer los lineamientos para obtener espacios de participación ciudadana, que permitan obtener una mejor calidad de los servicios basados en las opiniones de nuestros usuarios mediante encuestas de satisfacción.


Conocer el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios, respecto a los servicios que ofrece la ESE, con el fin de identificar oportunidades de mejora que conduzcan al desarrollo de acciones que permitan materializar nuestra visión.

- 2. ALCANCE:** Se aplica a la comunidad en general y a los usuarios del Hospital San Juan Bautista E.S.E de los diferentes servicios (Rayos X, Vacunación, Farmacia, Facturación, optometría, medicina General, Odontología, Entrevista, Laboratorio, Urología, Cardiología, Gastroenterología, Urgencias, Hospitalización 1° Piso, Hospitalización 2° piso, Pediatría, Cirugía)


Recepcionar, tabular y documentar las satisfacciones e insatisfacciones que manifiestan los usuarios.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1). realizar la correspondiente formula, para de esta forma obtenerla cantidad de muestra requerida por servicio. 1.1 Realizar entrega de formatos según muestra la cantidad de encuestas por cada servicio (Rayos X, Vacunación, Farmacia, Facturación, optometría, medicina General, Odontología, Entrevista,	Auxiliar administrativa	Formula Adjunto – Archivo Excel Formato de Encuestas

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 67 de 70

<p>Laboratorio, Urología, Cardiología, Gastroenterología, Urgencias, Hospitalización 1° Piso, Hospitalización 2° piso, Pediatría, Cirugía) del Hospital San Juan Bautista.</p> <p>1.2 Realizar a los usuarios del HSJB, según muestra representativa para el mes la encuesta de satisfacción en el servicio de consulta externa y/ o hospitalización, al cual el paciente accedió.</p>		
<p>2) Recopilar y tabular las encuestas de cada uno de los servicios.</p> <p>2.1) Contar el total de encuestas aplicadas por servicio número que siempre deberá ser el valor mediante la fórmula aplicada de forma mensual.</p> <p>2.2) Se realiza la sumatoria correspondiente al ítem 1, de Muy Bueno y Bueno.</p> <p>2.3) Se realiza la sumatoria de los Muy Buenos y Buenos del ítem 1.</p> <p>2.4) Posterior se multiplica el valor del ítem 4.3, x 100 y se divide por el valor total del ítem 1, es decir del total de las encuestas del mes.</p> <p>2.5) De esta forma se logra el porcentaje de la satisfacción global mensual</p>	Coordinador SIAU	Archivo de consolidado en Excel Actualizado.
<p>3. Tabular el ítem 2. ¿Cómo clasifica su experiencia en el servicio respecto a: la privacidad?</p>	Coordinador SIAU	Plantilla consolidado Excel encuestas de satisfacción

	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 68 de 70


<p>4. Tabular el ítem 2.1. ¿Cómo clasifica su experiencia en el servicio respecto a: Comodidad para acompañantes?</p> <p>5. Tabular el ítem 2.2. ¿Cómo clasifica su experiencia en el servicio respecto a: ¿Procesos Administrativos?</p> <p>6. Tabular el ítem 2.3. ¿Cómo clasifica su experiencia en el servicio respecto a: Trato humanizado? Indicadores que miden la adherencia de la política de humanización institucional.</p>		
<p>7. Documentar el informe mensual y trimestral.</p> <p>8. Archivar en CD la información correspondiente a cada mes.</p> <p>9. Enviar vía electrónica el respectivo informe mensual a calidad, coordinación médica, gerencia, estadística, control interno.</p>	Coordinador SIAU	Planilla de Informe de Encuestas de satisfacción.

INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: Auxiliar administrativo, usuario.


Recursos Físicos: Material de papelería, equipo de cómputo, impresora.

DOCUMENTOS REFERENCIA DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004 SISTEMAS DE GESTION EN LA CALIDAD
N/A	LEY 100 DEL 93
N/A	DECRETO 1011 DE 2006 "GARANTIA DE CALIDAD"
N/A	DECRETO 1757 DEL 94 "GARANTIA DE LA CALIDAD"

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 69 de 70

BITÁCORA DE ACTUALIZACIÓN

Versión	Fecha Aprobación	Ítem modificado	Motivo	Realizado por
01	30/06/2006	Todos	Aprobación inicial	Director de Calidad
02	28/04/2015	Item 3	Actualización	Coordinador de Calidad
03	16/05/2018	Todos	Ajuste general	Auxiliar administrativo, Pasante Universidad de Ibagué.
04	29/04/2022	Todos	Actualización	Coordinadora SIAU

 <p>HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA CHAPARRAL E.S.E. NIVEL II NIT 890.701.459-4</p>	PA- GMA-AU-M1	Versión: 4
	MANUAL DE ATENCION AL USUARIO Y GESTION DE PQRSDF	Página 70 de 70

BIBLIOGRAFIA

Decreto 1011 de 2006: Por el que se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

- Decreto 1757 de 1994: Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.

- Circular Externa 000008 de 2018 SUPERINTENDENCIA NACIONAL DE SALUD: instrucciones sobre el sistema de gestión de riesgo de las EPS, el sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias y la rendición de cuentas de las EPS.

B. Andrew. Gestión de la Atención al Cliente. Barcelona: Díaz de Santos. 1989.

BUSTAMANTE, C. (n.d.). Manual de Información y Atención al Usuario.

Calidad de la Atención en Salud - Percepción del Usuario. (2010, January 1). Retrieved January 21, 2015, from <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

Informe Final Piloto Quejas. (2001, June 1). Retrieved January 21, 2015, from http://www.minsalud.gov.co/salud/Documents/INFORME_FINAL_PILOTO_QUEJAS.pdf <http://www.fundacionfundesalud.org/pdf/files/calidad-de-la-atencion-en-salud.pdf>

J, Elías. Clientes contentos de verdad: Claves para comprender a clientes y usuarios (p. 156). Barcelona. 2007.

VARTULI, A. Atención al Cliente: Criterios de Calidad. Retrieved January 21, 2015, from <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/atencion-al-cliente-criterioscalidad.html> 2006.