

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	1 de 48

INTRODUCCION

Este manual ha sido diseñado como herramienta de apoyo para la gestión de las personas responsables del Sistema de Información y Atención al Usuario, y que deben realizar acciones tendientes a procesos no clínico asistenciales, sin los cuales no sería posible atender de manera adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

En la atención asistencial se concreta la finalidad del hospital, puesto que con el se logra recuperar, conservar o desarrollar la condición de salud del usuario, es decir se satisfacen las necesidades básicas de subsistencia de las personas. Realizar bien o no, la atención, depende de múltiples factores que condicionan la calidad de servicios y para lo cual el hospital se debe esforzar en garantizar la idoneidad de los prestadores y de la tecnología suficiente y racionalmente utilizada para lograr dicho propósito.

No obstante, muchos hospitales no logran alcanzar un nivel adecuado de satisfacción en sus usuarios, a pesar de contar con el personal más especializado y la tecnología más sofisticada disponible para lograr grandes éxitos en la recuperación de la salud de los enfermos, lo cual podría resultar contradictorio si se piensa en la misión de la institución en principio esta basada en la disponibilidad de lograr mejorar las condiciones de salud de la población. Es frecuente observar que los usuarios a pesar de egresar "sanos" del hospital se retiran con grados diferentes de insatisfacción con la entidad, lo cual es explicable en el ámbito del conjunto de procesos que se encuentran alrededor de las actividades propiamente asistenciales.

Además de cumplir con la normatividad vigente en el tema del Sistema Integral de Información y atención al usuario, viene diseñando estrategias que le permitan realizar un proceso comunicación con los usuarios que acceden a nuestros servicios y que a la vez son el canal más importante para identificar las debilidades en los procesos y en la calidad humana del personal que presta los servicios. La estrategia se constituye entonces en el contacto directo de la ESE con nuestros usuarios, permitiéndonos identificar sus necesidades y nuestras debilidades en el momento de entregar un servicio.

ESTRATEGIA DE CONTACTO DIRECTO:

La estrategia de trabajo para la gestión de este servicio está basada en la escucha del usuario y la comunidad. Esta estrategia se fundamenta en la idea de que a partir de la escucha de la voz del cliente, o usuario, se pueden generar programas y planes de mejoramiento institucional. Con la estrategia de contacto directo se busca cambiar la escucha reactiva de la inconformidad de los usuarios, por la escucha activa de la voz del usuario.

Cuando una organización logra escuchar la voz de sus usuarios, las organizaciones, logran modificar la tendencia desde diseñar procesos de acuerdo a su conveniencia hacia colocar al usuario como el orientador de los mismos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	2 de 48

El proceso de escuchar al cliente es muy sencillo. Consiste en crear y participar de los espacios de participación comunitaria, a través de los cuales los usuarios expresen sus percepciones, con respecto a lo obtenido o a la empresa que se los brinda y en darle a los clientes una respuesta oportuna y adecuada a lo expresado; es convertir toda la información por ellos suministrada, en programas de mejoramiento que de forma indirecta estén garantizando la satisfacción

El fin es que la alta dirección de las organizaciones de salud conozca los problemas que la organización ocasiona en los usuarios, analice sus causas y desarrolle planes de mejoramiento que se traduzcan en la prestación, a los usuarios, de servicios con calidad real y en mayores espacios para que estos participen de la gestión con información y propuestas.

Por ultimo, los sistemas de información con base en el usuario son útiles, en la medida en que la información obtenida al escuchar sus quejas, sus inquietudes, sus comentarios, sus felicitaciones, sus propuestas o demandas etc., se utilice para tomar decisiones estratégicas en diferentes niveles:

- La alta dirección puede utilizar la voz del usuario como insumo para la planeación estratégica, para la asignación de recursos y la toma de decisiones.
- A los directivos de área, la información les permite conocer las fallas de los procesos a su cargo y trazar planes de mejoramiento.
- Para la empresa en general, esta información promueve, facilita y orienta en el mejoramiento de los procesos cuyo resultado genera insatisfacción en el usuario.
- Para desarrollar productos y servicios, según las necesidades y expectativas del cliente.

E . S . E . H O S P I T A L
San Francisco
de Asís

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	3 de 48

JUSTIFICACION

Con frecuencia se observa que son múltiples las reclamaciones que se presentan contra las la organización y prestación de los servicios de salud, como consecuencia de presuntas irregularidades vinculadas con la eficiencia y la calidad en la prestación de estos servicios. Por esta razón la Superintendencia Nacional de Salud y el Ministerio de la Protección Social, han venido realizando varios esfuerzos tendientes a garantizar la implementación del SIAU – Sistema de Información y Atención al Usuario por parte de los organismos que integran el sistema de salud, logrando expedir normas, orientaciones y herramientas para que los usuarios tramiten las reclamaciones e inquietudes.

Por lo anterior se ha considerado que uno de los mecanismos básicos en el proceso para garantizar la calidad y adecuada prestación de los servicios de salud, es el relacionado con la recepción y atención oportuna de las quejas y peticiones presentadas por los usuarios del servicio, constituyéndose además en el insumo mas importante para determinar las necesidades de los usuarios y establecer decisiones gerenciales encaminadas a desarrollar acciones de mejoramiento en la prestación de los servicios de salud.

Con el SIAU se busca aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de prestadores y usuarios, la construcción de los medios mas adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

Finalmente el fortalecimiento e implementación de un Sistema de Información y Atención al Usuario es una estrategia viable para el Sector Salud, que convierte al usuario en un facilitador del mejoramiento y fortalecimiento de la capacidad de respuesta de la institución.

E. S. E. HOSPITAL
San Francisco
de Asís

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	4 de 48

2.1 QUIENES SOMOS

La ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS , es una Institución de Prestación de Servicios de Salud, de carácter público que presta atención en salud de Primer nivel, fue constituida mediante el acuerdo 028 de Diciembre nueve de mil novecientos noventa y siete. Caracterizado por ser la única entidad que propende por mejorar las condiciones de salud de los Palérmunos y brindar un mejor trato a la integridad física de los habitantes del municipio.

2.2 MISION

Prestar servicios de salud, con ética profesional y tecnología apropiada, a través de su talento humano, técnico y científico calificado que faciliten servicios oportunos con calidad y eficiencia teniendo en cuenta la participación de la persona, su familia y grupos comunitarios en beneficio de una mejor calidad de vida.

2.3 VISION

Ser la Empresa líder del Departamento en la prestación del servicio de salud de primer nivel de atención, con enfoque GERENCIAL Y ALTO SENTIDO SOCIAL que genere siempre rentabilidad SOCIAL Y ECONOMICA.


 E . S . E . H O S P I T A L
San Francisco
 de Asís

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	5 de 48

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL:

Mantener la comunicación permanente y activa entre los usuarios (paciente-familia), y la ESE brindando orientación sobre deberes y derechos, que proporcionen un medio para comunicar necesidades no cubiertas y contribuyan al mejoramiento en la calidad de nuestros usuarios, y en la prestación de los servicios.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS:

- Establecer una relación entre la oficina SIAU y los usuarios de la ESE, para que tengan una continua retroalimentación de las no conformidades y felicitaciones de parte de los usuarios.
- Dar a conocer a los usuarios sus deberes y derechos.
- Aplicar el marco legal el cual establece el funcionamiento del sistema de información y atención al usuario.
- Proporcionar bases para la creación de planes de mejoramiento de la calidad.
- Definir las estrategias de intervención de la oficina de información y atención al usuario de la ESE


 E . S . E . H O S P I T A L
San Francisco
 de Asís

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	6 de 48

4. FUNCIONES DEL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU:

- a. Prestar a los usuarios una atención personalizada, garantizando la oportuna canalización y resolución de sus peticiones.
- b. Diseñar y desarrollar conjuntamente con otras dependencias de la ESE estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en Salud, del ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos, en el contexto del respeto permanente por la protección efectiva de los derechos humanos.
- c. Recepcionar, analizar, clasificar, sistematizar, procesar e informar con criterio cuantitativo y cualitativo, la información proveniente del usuario y otras fuentes involucradas.
- d. Proporcionar y concertar con grupos organizados de la comunidad (asociaciones de usuarios u otros), actividades que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad y la gestión concertada de las actividades de salud
- e. Brindar un servicio de forma personalizada para garantizar la recepción y una pronta solución a las peticiones de los usuarios.
- f. Incentivar al usuario en la participación activa para el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud ofertados por la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS.
- g. Garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU.
- h. Desarrollar estrategias para la humanización y el ejercicio de los derechos y deberes de los usuarios.
- i. Presentar informe de resultados mensuales al comité central y los servicios de la ESE.
- j. Vigilar para que el personal tenga una buena atención para con los usuarios externos.
- k. Establecer un plan de mejoramiento basado en la información generada por sus procesos internos; con el fin de retroalimentar y desarrollar estrategias que conlleven al mejoramiento del servicio.
- l. Realizar seguimiento a los indicadores teniendo en cuenta las fuentes externas e internas, con el propósito de establecer niveles de comparación en el tiempo.
- m. Direccionar de manera adecuada al paciente y su familia en caso de ser requerido.
- n. Realiza la apertura de buzones de sugerencia diligenciando el formato de la queja, reclamo sugerencia y felicitaciones.

O facilitar la información oportuna e integral a los usuarios en el sistema de referencia y contra referencia

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	7 de 48

La gestión de la oficina del SIAU de la **E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS** se basa en el adecuado manejo y ejercicio de los procesos y procedimientos creados para tal fin, con la infraestructura adecuada, teniendo en cuenta la actitud humana en cada proceso de atención a los usuarios.

Estas son:

- Establecer contacto directo con los usuarios de la ESE mediante los espacios de participación comunitaria, con, respeto, calidez y actitud humana.
- Mantener al personal de la **E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS** capacitado y con la disposición de brindar al usuario una información concisa y veraz sobre los servicios del Hospital, horarios, líneas de atención etc.
- Trazar planes de mejoramiento para los procesos que generan insatisfacción a los usuarios de la **E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS** basados en quejas, reclamos, y sugerencias.
- Dar respuestas oportunas y adecuadas a lo expresado por los usuarios a través de los buzones, encuestas de satisfacción y quejas verbales o anónimas.
- Retroalimentar a directivos y jefes de áreas de las no conformidades recibidas por parte de los usuarios de la **E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS** en todos los procesos de atención.
- Mantener al usuario (Interno y externo) de la **E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS** informado sobre los servicios que ofrece la entidad.

5. MARCO CONCEPTUAL:

Con el servicio de información y atención al usuario se pretende favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la **E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS** y sus usuarios, (paciente-familia), al igual que la construcción de métodos para la protección y promoción de los derechos y deberes de las personas y el plan de mejoramiento de la calidad en la Prestación de los servicios en perspectiva del desarrollo institucional.

Para la implementación del SIAU es necesario tener un contacto permanente con los usuarios; con el propósito de determinar los compromisos y evaluar la operación para el diligenciamiento de los instrumentos. Los siguientes conceptos hacen referencia a los elementos que integran el Sistema de Información y Atención al Usuario.

5.1. Usuario: (Consumidor de servicios de salud); quien obrando libre y objetivamente informado, toma decisiones de elección, que premian o castigan al asegurador y/o prestador, convirtiéndose de esta manera en la principal herramienta para el control de la calidad y, por ende, esta última en un elemento fundamental de la competencia.
ISO 9001; 2000.

Es aquel por quién y para quién se produce el servicio de salud, sin él, la producción de este no tiene razón de ser; mientras él no este presente, el servicio solo será una potencialidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	8 de 48

5.2. Calidad de la Atención en Salud: Se entiende como la provisión de servicios de salud a los usuarios individuales y colectivos de manera accesible y equitativa, a través de un nivel profesional óptimo, teniendo en cuenta el balance entre beneficios, riesgos y costos, con el propósito de lograr la adhesión y satisfacción de dichos usuarios.

Decreto 1011/2006

5.3. Atención en salud: “La Atención de Salud se define como el conjunto de servicios que se prestan al usuario en el marco de los procesos propios del aseguramiento, así como de las actividades, procedimientos e intervenciones asistenciales en las fases de promoción y prevención, diagnóstico, tratamiento y rehabilitación que se prestan a toda la población”.

Decreto 1011/2006

5.4. Concepto de Servicio: “Los resultados generados por las actividades en la interrelación entre el proveedor y el cliente y por las actividades internas del proveedor para atender las necesidades del cliente”

NTC-ISO 9000

Es en sí mismo el producto del proceso, es una de los grandes objetivos del sistema y es el beneficio que debe satisfacer la necesidad del usuario, este “es la resultante de la interacción entre los tres elementos de base que son el usuario, el soporte físico y el personal en contacto. Constituye el beneficio que debe satisfacer la necesidad del cliente (1993), en este caso es la preservación o recuperación de la salud.

. QUEJA: La queja es la declaración de la no satisfacción de las expectativas de un cliente. Es la manifestación de inconformidad del usuario o de cualquier ciudadano en torno a las actividades principales o conexas de la organización de salud. Visto de esta manera, cada queja es una nueva oportunidad para que la organización crezca en cuanto al mejoramiento de las características de un producto o de un servicio.

Ministerio de la Protección Social, Guía para la gestión del servicio de atención al usuario y a la comunidad.

5.6. QUEJAS DE TIPO ASISTENCIAL: Insatisfacciones relacionadas con la prestación del servicio en la atención Hospitalaria, integralidad y racionalidad técnico científica.

5.7. QUEJAS DE TIPO ADMINISTRATIVO: insatisfacciones relacionadas con el aseguramiento de la población en los diferentes regímenes, recursos disponibles del sistema, red de servicios, cumplimiento de los planes de beneficios, infraestructura física dotación y suministros.

5.8 QUEJAS POR EL SERVICIO: insatisfacciones relacionas con la ética, competencia idoneidad profesional, información suficiencia, disponibilidad accesibilidad, continuidad y oportunidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	9 de 48

5.9. RECLAMOS: El reclamo implica un elemento adicional a la queja y es la necesidad del usuario de expresar que, además de estar insatisfecho, exige una compensación de acuerdo a sus expectativas.

5.10. SUGERENCIAS: “El usuario desea un cambio en un proceso, porque este no lo satisface, porque cree que existe una forma de hacerlo mejor; espera un nuevo servicio o producto, o una forma diferente de recibirlo. Se considera una posición positiva, como expresión de aprecio hacia el servicio, esperando que éste mejore” Ministerio de la Protección Social, Guía para la gestión del servicio de atención al usuario y a la comunidad.

5.11. FELICITACION: Hay una superación de la expectativa del usuario, lo que le anima a expresarse. Es el comentario menos común, pues al usuario le es más fácil hablar de aquello que sale mal. Ministerio de la Protección Social, Guía para la gestión del servicio de atención al usuario y a la comunidad.

5.12. NO CONFORMIDAD: la sumatoria de xxx no satisfacciones por el mismo motivo, causa o razón

5.13. ACCION PREVENTIVA: Acción tomada para evitar una no conformidad u otra situación potencialmente indeseable o la repetición de la misma.

5.14 ACCION CORRECTIVA: Acción tomada para eliminar la causa de una no conformidad detectada u otra situación indeseable.

5.15 CONCEPTO DEMANDA: Expresan una carencia relacionada con sus intereses y necesidades. Derecho legal que tienen los ciudadanos para exigir el cumplimiento y respeto de algún derecho, que cree ser justo.

5.16. CONCEPTO DE DERECHO: Es la facultad que tenemos de hacer una cosa, de disponer de ella o exigir algo de una persona o entidad.

Desde el punto de vista subjetivo, dicese de la facultad, poder o potestad individual de hacer, elegir o abstenerse, y de exigir, permitir o prohibir a los demás. Desde el punto de vista objetivo, dicese del conjunto de leyes, reglamentos y demás resoluciones, de carácter permanente y obligatorio, creadas por el Estado para la conservación del orden social.

5.17. CONCEPTO DE DEBER: Es estar obligado a algo por una ley o norma.

5.18. CONCEPTO DE SALUD: La Organización Mundial de la Salud (O.M.S. 1956) define el concepto de salud como: " El estado de completo bienestar físico, psicológico y social, y no sólo la ausencia de enfermedad", donde la introducción del factor social como elemento que conforma el estado de bienestar junto a lo físico y a lo mental, supone la necesidad de una atención psicosocial frente a un problema de salud como una enfermedad crónica.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	10 de 48

5.19 CONCEPTO DE ENFERMEDAD: Es el desequilibrio entre el Bienestar físico, mental y social.

5.20. CONCEPTO DE CALIDAD DE VIDA: El concepto de calidad de vida puede entenderse desde dos perspectivas distintas aunque complementarias:

1) La calidad de vida hace referencia al *bienestar global del individuo*, incluyendo indicadores objetivos de vida y el bienestar subjetivo y percibido con los mismos.

2) Tradicionalmente ha estado asociado a los conceptos de salud y de enfermedad. Desde este posicionamiento, la calidad de vida es concebida como:

a) la relación entre las *consecuencias de la enfermedad y las debidas al tratamiento*, o b) las *experiencias subjetivas* (síntomas, funcionamiento físico, funcionamiento emocional, funcionamiento social) que están relacionadas con la salud y la enfermedad.

5.21 CONCEPTO DE BIENESTAR: Para definir el estado de bienestar debe tomarse en consideración una serie de indicadores socioeconómicos, que se conocen como *nivel de vida*, que a su vez incluye los siguientes elementos: salud, nutrición y consumo de alimentos, educación, empleo y condiciones de trabajo, vivienda, seguridad social, vestido, ocio y libertades humanas. Pero además hay que tomar en cuenta otros indicadores de carácter subjetivo: *lo bien que uno se siente con esas condiciones*.

Ese nivel de vida por tanto tiene que percibirse como el deseado. De hecho, el aspecto clave del bienestar viene definido por la *evaluación subjetiva* que el individuo realiza de su propia situación, en un determinado contexto y momento. Dicha evaluación incluiría dos **componentes** básicos:

- a) *Cognición* (que haría referencia a los aspectos más racionales o intelectuales) y b) *afecto* (que incluiría aspectos emocionales).

6. MARCO JURIDICO:

El usuario se constituye en la base del SGSSS como clientes a los que va dirigido el servicio esencial de la salud, con lo cual adquieren un papel determinante como agente regulador del Sistema. Sin embargo, en el Sistema de Salud Colombiano, el papel de los usuarios esta en desventaja dado que los proveedores tiene ventajas comparativas sobre los usuarios y existe ausencia del papel del usuario capaz de incidir y accionar.

En la vigilancia y Control del SGSSS las posibilidades de participación de los usuarios del sector incluyen la formulación de quejas, reclamos y sugerencias; el acceso a información y la libertad para escoger la entidad aseguradora y prestadora de servicios de salud; la posibilidad de organizar alianzas de usuarios y constituir veedurías ciudadanas para la vigilancia e inspección directa de la gestión pública y privada del aseguramiento y la prestación de servicios de salud (EPS, ARS, IPS); la posibilidad de participar en las juntas directivas de entidades públicas (ESE) o en cuerpos colegiados con competencia para regular la organización y funcionamiento del SGSSS (por ej., CNSSS, Consejos Territoriales de SS en Salud); y la participación en las decisiones de planeación,

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es


	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	11 de 48

organización de las operaciones, gestión de vigilancia y control y seguimiento de planes de salud en los organismos con competencias para administrar recursos en los niveles locales (DTS, DLS).

Cuadro 1: Marco Legal de la Participación en el SGSSS

NORMA	CONTENIDO	RESPONSABLES
Decreto 056 de 1975	Define la representación de la comunidad en las juntas asesoras de los niveles seccionales	Ejecución DTS – DLS Vigilancia y Control – Supe salud
Decreto 01 de 1984	Código contencioso administrativo (Artículos 5-25 del derecho de petición).	
Decreto 350 de 1990	Define la creación de los comités de salud en los hospitales públicos y direcciones seccionales de salud	Ejecución Gerentes o directores de IPS públicas. Vigilancia y Control DTS - Súper Salud
Constitución Política de 1991	Art. 1,2, de los principios fundamentales, 11,12,13, 18, 23, de los derechos, las garantías y los deberes 42-50, 64 de los derechos económicos, sociales y culturales, el art 49, establece que los servicios de salud se organizan en forma descentralizada, por niveles de atención y en forma participativa.	
Ley 10 de 1990	Define la intervención el estado en la prestación del servicio de salud a través de la organización y establecimiento de modalidades y formas de participación comunitaria SILOS	Ejecución - Promoción Min Salud Ejecución- DTS – DLS Vigilancia y control – Veedurías Vigilancia y Control Supe salud
Decreto 1416 de 1990	Retoma del decreto 1216 de 1989 los comités de participación comunitaria. Estos comités son el mecanismos de participación en los organismos de salud de primer y segundo nivel de atención, estos comités tiene participación en juntas directivas	Ejecución DTS – DLS Vigilancia y Control - Supe salud
Ley 60 de 1993	Fija como competencia de los municipios, distritos y departamentos la de promover la participación de las entidades privadas, comunitarias y sin animo de lucro en la prestación de los servicios de salud – COPACAOS	Ejecución Gerentes o directores de IPS públicas. Vigilancia y Control DTS - Súper Salud
Ley 100/1993	Establece como uno de los principios del sistema de seguridad social el de la participación. Define la participación social como uno de los fundamentos del servicio de la Salud.	Ejecución – Promoción Min Salud Ejecución- DTS – DLS – IPS Vigilancia y control – Veedurías Vigilancia y Control Supe salud
Decreto 1757 de 1994	Define las formas y mecanismos de participación: PARTICIPACION CIUDADANA:	Ejecución - Promoción Min Salud Ejecución- DTS – DLS – IPS

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	12 de 48

NORMA	CONTENIDO	RESPONSABLES
	Servicios de información al usuario y de atención a la comunidad PARTICIPACION COMUNITARIA: Comités de participación comunitaria COPACOS PARTICIPACION EN LAS INSTITUCIONES DEL SISTEMA Asociaciones de usuarios de la ESE, asociaciones de usuarios de la IPS, ARS y EPS públicas y privadas comités de ética hospitalaria, y concede espacios de participación en las juntas directivas de IPS y ESE PARTICIPACION SOCIAL: Procesos con gestonaros de planeación y veeduría ciudadana participación en la elaboración de planes locales de salud	Vigilancia y control – Veedurías Vigilancia y Control Supe salud
Decreto 1876 de 1994	Define que la tercera parte de los miembros de juntas directivas de las empresas sociales del estado serán representantes de la comunidad	Ejecución - Promoción Min Salud Ejecución- DTS – DLS – IPS Vigilancia y control – Veedurías Vigilancia y Control Supe salud
Decreto 1891 de 1994	Permite la destinación de recursos para la promoción de la participación social en el SGSSS.	Ejecución - Promoción Min Salud Ejecución- DTS – DLS Vigilancia y control – Veedurías Vigilancia y Control Supe salud
Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción	En su Artículo 53 plantea “en toda entidad publica deberá existir una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión de la entidad”.	Secretaria Distrital de salud. Vigilancia y control de la Superflua.
Decreto 2174 de 1996	Señala que los usuarios deben ejercer veeduría sobre la conformación y desarrollo sobre los sistemas de garantía d la calidad.	Ejecución - Promoción Min Salud Ejecución- DTS – DLS – IPS Vigilancia y control – Veedurías Vigilancia y Control Supe salud
Circular 09 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud.	Define el sistema de quejas y reclamos. Define: Con el fin de que las quejas y reclamos que se presenten se resuelvan de manera oportuna y eficiente, cada una de las entidades destinataria de la presente Circular debe establecer los mecanismos y procedimientos tendientes a organizar el	Aseguradoras, EAPB, IPS. Vigilancia y Control Supe salud

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	13 de 48

NORMA	CONTENIDO	RESPONSABLES
	sistema de trámite de quejas, el cual servirá también de insumo para la elaboración del plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud.	
Acuerdo 57 del CNSSS	Establece la participación en los consejos territoriales de seguridad social de un representante de las asociaciones de usuarios de su jurisdicción.	Ejecución – Promoción Min Salud Ejecución- DTS – DLS Vigilancia y control – Veedurías Vigilancia y Control Supe salud
Decreto 1011 de 2006 Define el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud	En Título IV, artículo 37, parágrafo 2. Atención al Usuario. La entidad evaluará sistemáticamente la satisfacción de los usuarios con respecto al ejercicio de sus derechos y a la calidad de los servicios recibidos.	Ejecución – Promoción Min Salud Ejecución- DTS – DLS Vigilancia y control – Veedurías Vigilancia y Control Supe salud
Resolución 1043 de 2006	En el estándar de procesos prioritarios asistenciales en numeral 5.5. TODOS LOS SERVICIOS Se tienen definidos procesos para la implementación del Sistema de Información para los usuarios según lo normado en el Decreto 1011 de 2006 o demás normas que lo adicionen, modifiquen y sustituyan.	Ejecución – Promoción Min Salud Ejecución- DTS – DLS Vigilancia y control – Veedurías Vigilancia y Control Supe salud
Circular 031 de 2006	Uno de los mecanismos básicos en los procesos de transparencia de garantía de la calidad y la adecuada prestación de los servicios de salud es el relacionado con la recepción y atención oportuna de los reclamos y peticiones presentadas por los usuarios de los servicios de salud. Todas las entidades objeto de la presente circular deben disponer de atención telefónica para los usuarios las (24) horas del día, los siete días de la semana.	Ejecución – Promoción Min Salud Ejecución- DTS – DLS Vigilancia y control – Veedurías Vigilancia y Control Supe salud

Fuente: Guía para la gestión del servicio de atención al Usuario y la Comunidad, Ministerio de la Protección Social 2002.

7. INSTRUMENTOS DE APOYO PARA LA GESTION DEL SIAU

Los instrumentos establecidos por la E.S.E. **HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS** necesarios para la gestión del Sistema de Información y atención al usuario son

7.1. Formato consolidado de Queja, Reclamo, sugerencias y felicitaciones.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	14 de 48

7.2 Sistematizaciones de datos e información reflejadas en las encuestas de satisfacción de los diferentes servicios.

7.3 Formato de quejas y reclamos.

7.4 Formato de Sugerencias y felicitaciones.

7.5 Modelo de carta de Respuesta Usuarios.

7.6 Encuesta de satisfacción: Formato estandarizado por servicio en donde el usuario evalúa la calidad del servicio prestado y que nos permite identificar las deficiencias del área.

7.7 Formato para buzón de sugerencia

8. INDICADORES DE SEGUIMIENTO Y GESTION DEL SIAU

8.1. Indicador Porcentaje de porcentaje de usuarios satisfechos

Fichas Técnicas de los Indicadores de Seguimiento y gestión.

NOMBRE	Porcentaje de usuarios satisfechos.
OBJETIVO	Evaluar y generar estrategias que permitan elevar el nivel de satisfacción de los usuarios de la ESE.
NUMERADOR	No de usuarios satisfechos.
DENOMINADOR	No de encuestas realizadas
FUENTE	Encuestas de satisfacción al usuario (SIAU).
PERIODICIDAD	Mensual.
TENDENCIA	Ascendente.
TIPO DE INDICADOR	Gestión
META	99%
RESPONSABLE	SIAU

8.2. Porcentaje de quejas resueltas en un tiempo menor a 15 días

NOMBRE	Porcentaje de quejas resueltas en un tiempo menor a 15 días
OBJETIVO	Evaluar y generar estrategias que permitan elevar el nivel de respuesta oportuna a nuestros usuarios.
NUMERADOR	No de quejas resueltas en un tiempo mayor a 15 días
DENOMINADOR	No de quejas recibidas
FUENTE	Consolidadas de quejas.
PERIODICIDAD	Mensual.
TENDENCIA	Descendente.
TIPO DE INDICADOR	Gestión
META	90%
RESPONSABLE	SIAU

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	15 de 48

10. RECURSOS

Para la implementación de la oficina del SIAU, se debe contar los recursos humanos y de infraestructura; de igual manera se debe contar con el compromiso y respaldo de todo el personal de la E.S.E para el adecuado funcionamiento y cumplimiento de la, sus objetivos.

10.1 Recursos Humanos:

- Profesional en ciencias sociales o de la salud, con conocimiento de la oferta de servicios de la ESE con calidez humana, autonomía para tomar de decisiones, con excelente capacidad de comunicación y liderazgo, y experiencia en atención al público.
- Persona con experiencia en atención al público.
- Funcionarios de los diferentes servicios que tienen que ver con el proceso de atención al usuario, debidamente entrenados para ofrecer información mínima a los usuarios de la ESE.

10.2. Recursos de Infraestructura:

- Oficina con capacidad para atender al usuario en condiciones de respeto, intimidad y privacidad.
- Buzón de sugerencias para cliente externo.
- Televisión en las áreas comunes.
- Equipos de oficina (computador, impresora, telefax, papelería, teléfono).
- Cartelera o centros de información móviles o fijos (carteles, intranet, periódico, boletín, manual).
- Una línea telefónica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	16 de 48

LISTA DE ANEXOS

1. FLUJOGRAMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE APOYO AL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO.
 - 1.1. ATENCION AL USUARIO. (Ver anexo flujograma)
 - 1.2. MEDICION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO. (Ver anexo flujograma)
 - 1.3. APERTURA DE BUZON. (Ver anexo flujograma)
 - 1.4. RESPUESTA A QUEJAS Y RECLAMOS (Ver anexo flujograma)
 - 1.5. DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS DEL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD.
 - 1.6 DEBERES Y DERECHOS DE LOS NIÑOS Y NIÑAS
 - 1.7 DEBERES Y DERECHOS DE LAS EMBARAZADAS
 - 1.8 DEBERES Y DERECHOS DE LOS DISCAPACITADOS
 - 1.9. FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCION.
 - 1.10. FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS.
 - 1.11. MODELO DE CARTA DE RESPUESTA A USUARIOS.
 - 1.12. MODELO DE RESPUESTA PARA QUEJA ANONIMA.
 - 1.13.1 FORMATO DE FIJACION DE EDICTO.
 - 1.14 FORMATO DE ACTA DE DESCARGOS.
 - 1.15 FORMATO DE REGISTROS Y CONSOLIDADOS DE LAS NO CONFORMIDADES.
 - 1.16 REGISTRO DE INFORMACION Y EVOLUCION
 - 1.17 REGISTRO DE CAPACITACION.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es


	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	17 de 48

LISTA DE ANEXOS

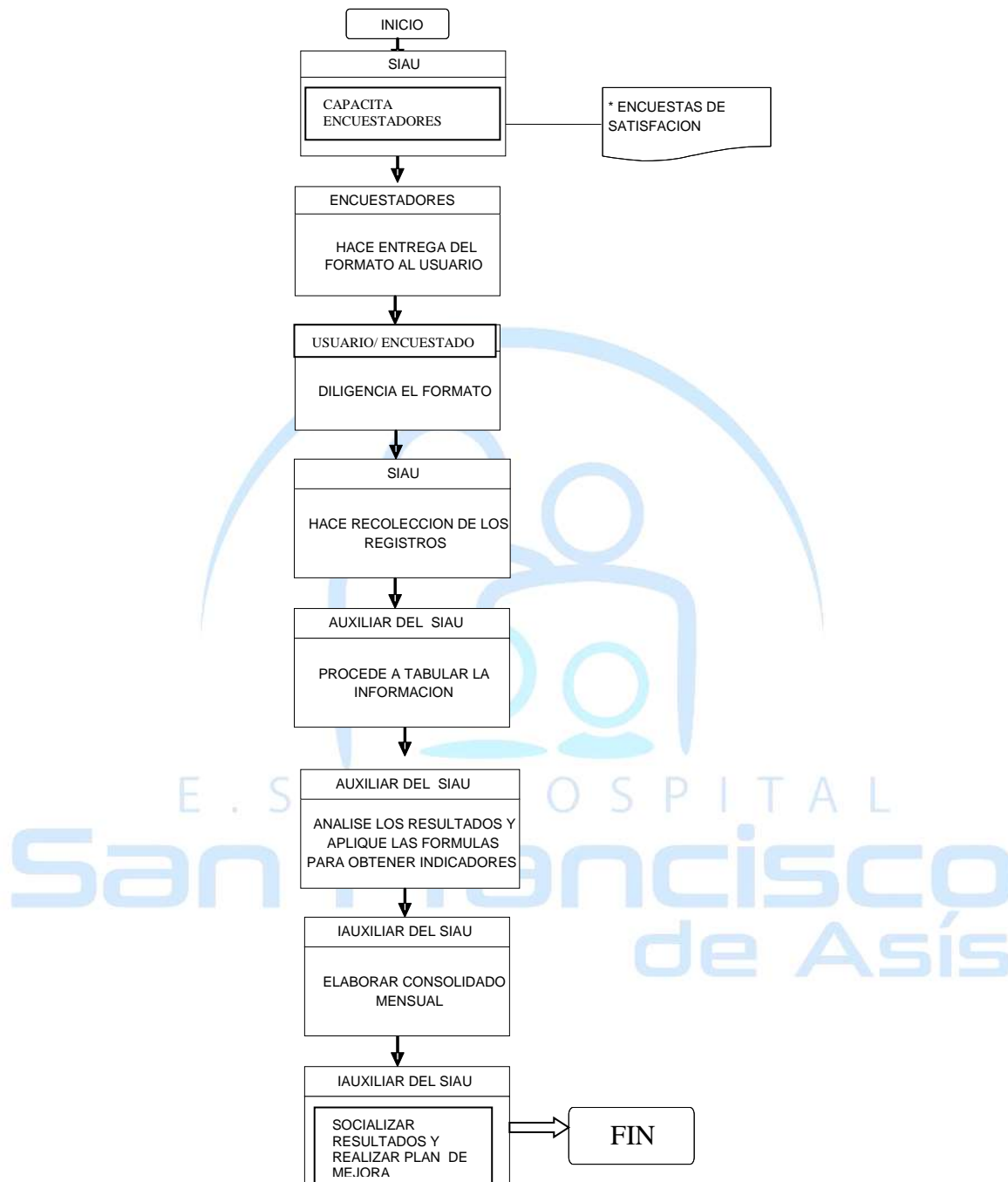
- 1. FLUJOGRAMAS DE LOS PROCEDIMIENTOS DE APOYO AL SISTEMA INTEGRAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO**



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	18 de 48

1.2. MEDICION DE LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS

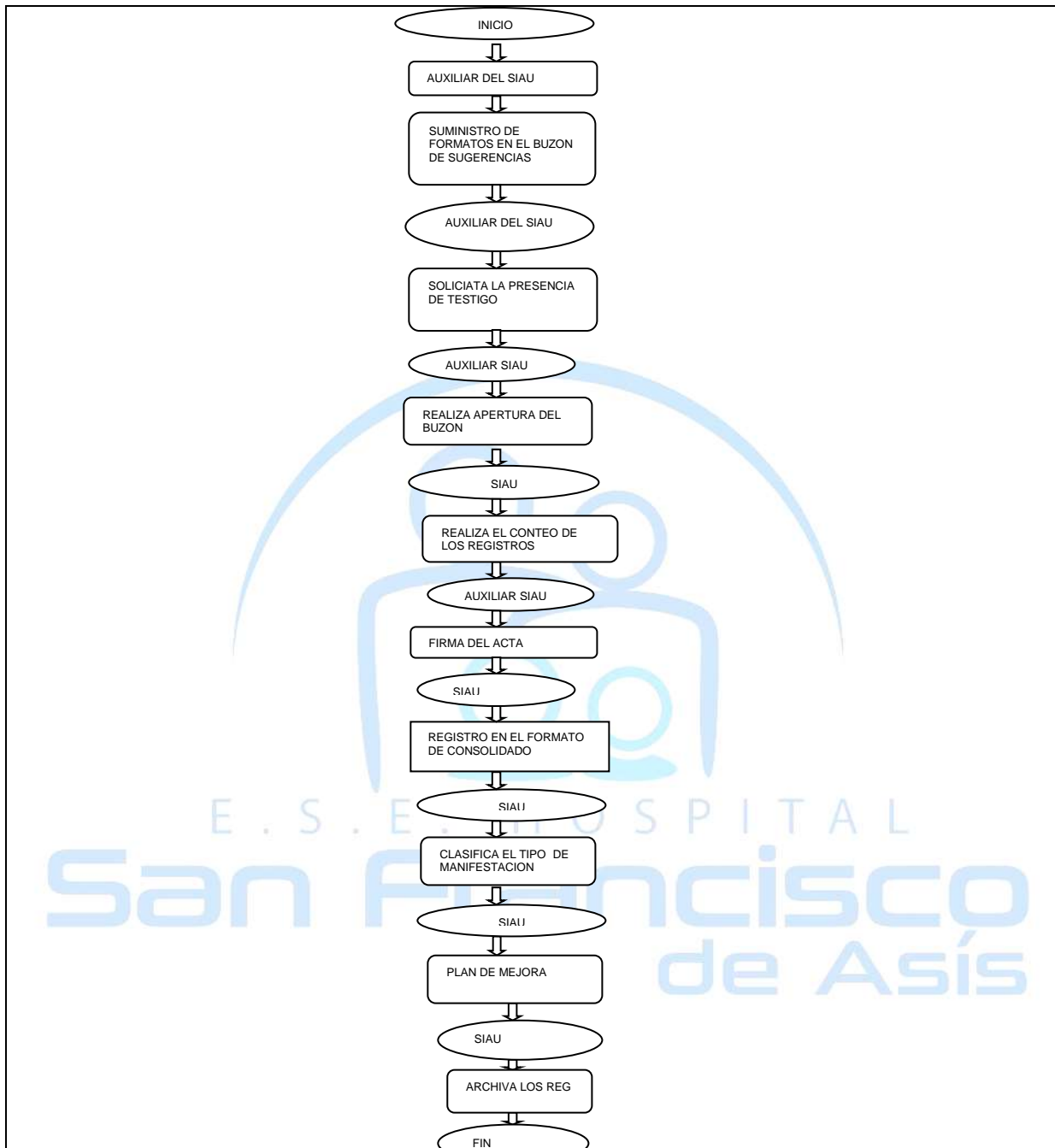


1.3. APERTURA DE BUZON

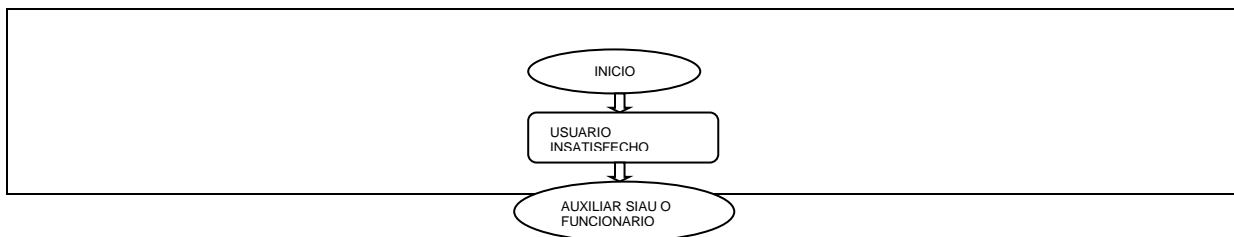
--

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	19 de 48



1.4 ATENCION DE QUEJAS Y RECLAMOS



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



**ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS
MUNICIPIO DE PALERMO HUILA**

NIT. 891.180.091-4

SIAU

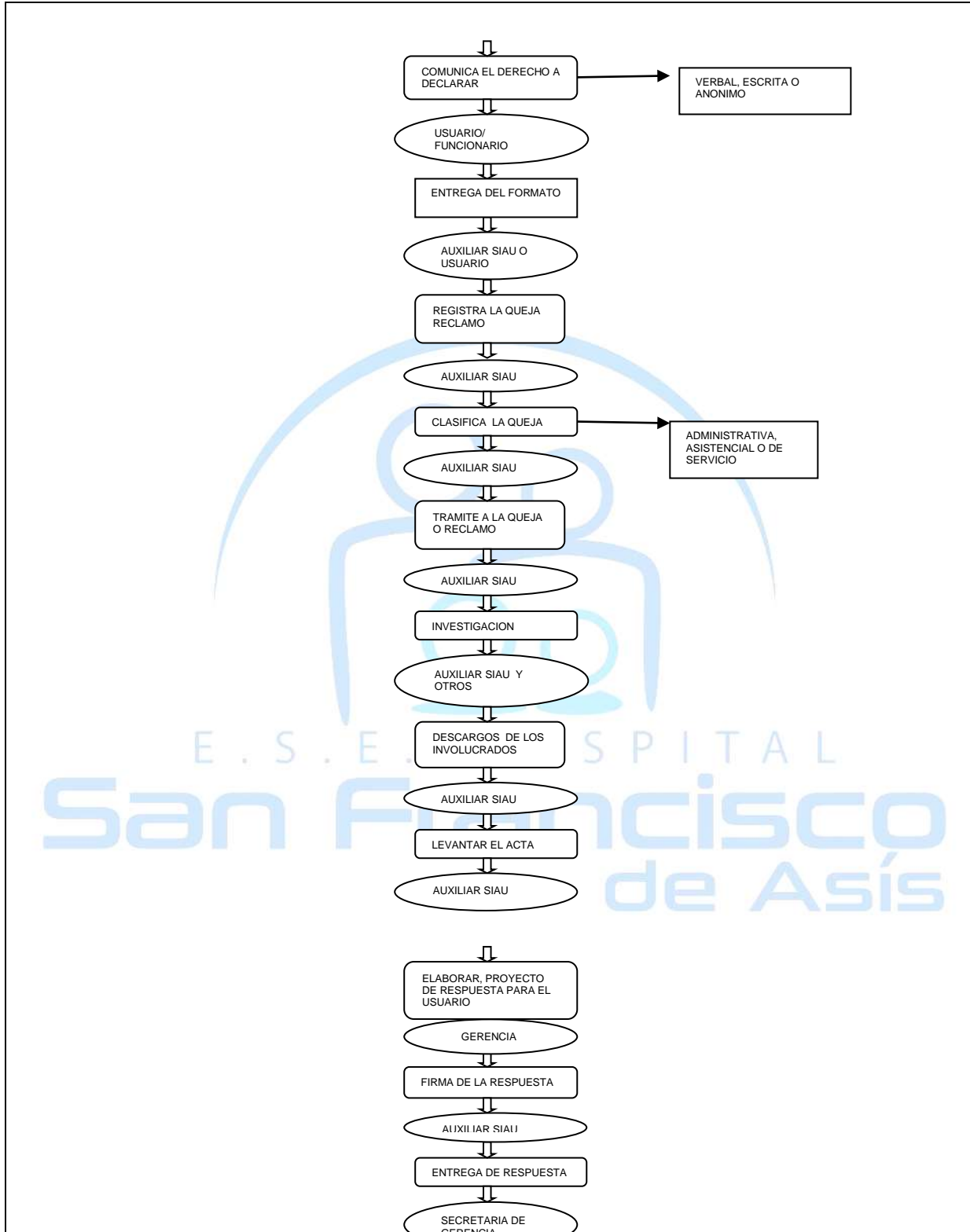


CODIGO:

VIGENCIA 2017

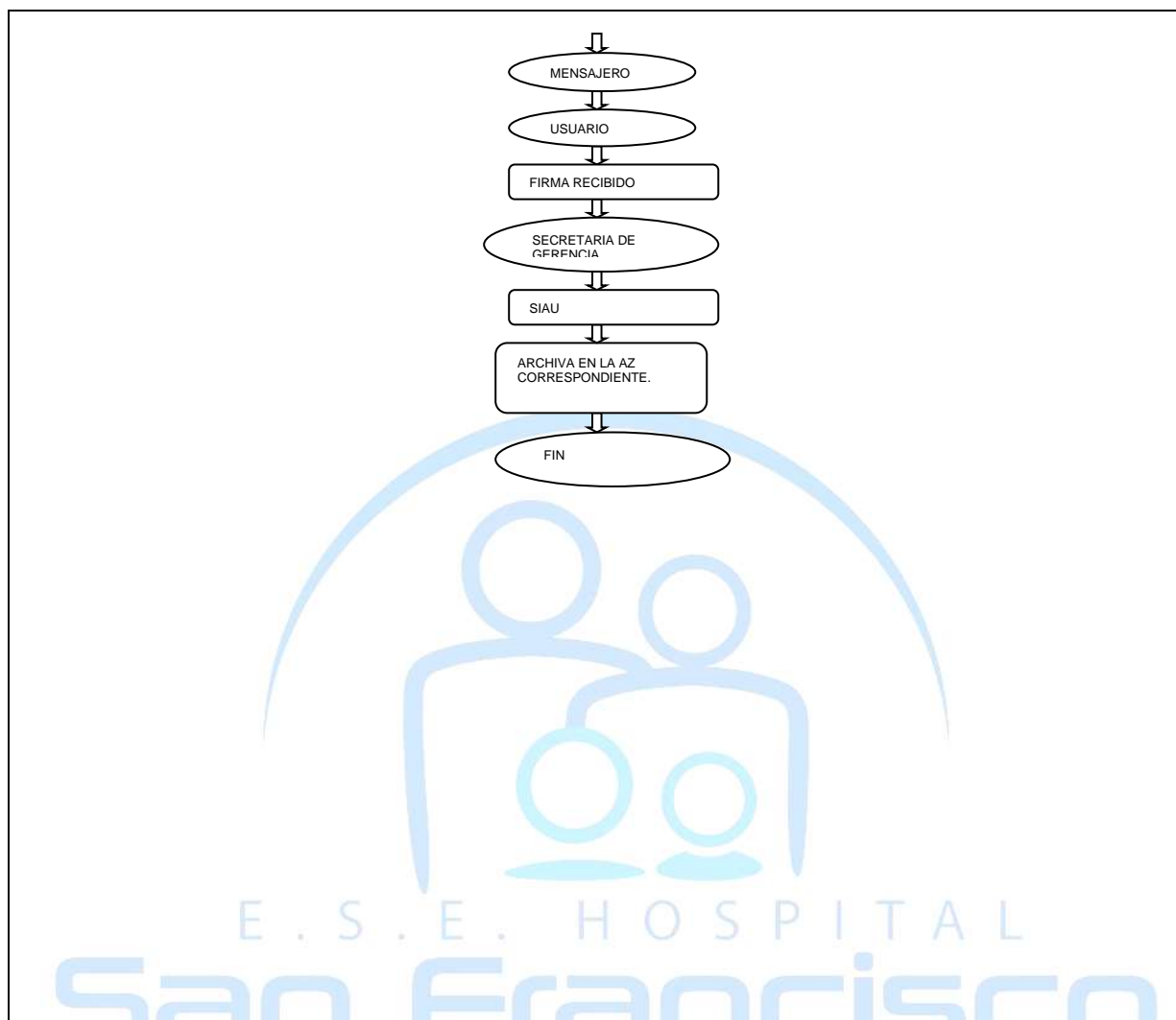
VERSION 02

20 de 48



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	21 de 48



1.5. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO EN EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD.

1.5.1 DERECHOS DE LOS USUARIOS

Derechos de los Niños

1. El derecho a la igualdad
2. A la protección especial para su desarrollo físico material y social.
3. A un nombre y una nacionalidad.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	22 de 48

4. A una alimentación, vivienda y atención adecuadas para el niño y la madre.
5. A la educación y cuidados especiales para el niño con alguna discapacidad.
6. A la comprensión y amor por parte de los padres y de la sociedad.
7. A recibir educación gratuita y a jugar.
8. A ser el primero en recibir ayuda en casos de desastre.
9. A ser protegido contra el abandono y la explotación del trabajo.
10. A formarse en un espíritu de solidaridad, comprensión, tolerancia, amistad, justicia y paz entre los pueblos.

Deberes de los Niños

1. “Debemos respetar a nuestros semejantes, sin importar su sexo, nivel socioeconómico, religión, nacionalidad o sus impedimentos físicos y mentales.”
2. “Debemos respetar a nuestros padres, maestros y a todas las personas, pues entre todos nos ayudan a encontrar el camino que conduce de la infancia a la vida adulta.”
- 3.”Debemos aprender a respetar las opiniones y costumbres de los demás, aunque no sean iguales a las nuestras.”
4. “Debemos respetar las leyes que rigen la sociedad, tener buena conducta en la escuela y portarnos bien en casa.”
5. “Debemos respetarnos a nosotros mismos. Nuestro cuerpo, nuestro pensamiento y nuestros sentimientos son lo más importante que tenemos.”
6. “Debemos hablar siempre con la verdad y cumplir lo que prometemos.”
7. “Debemos respetar y cuidar el medio ambiente.”
8. “Debemos respetar nuestra patria. Ella nos da alimento, hogar, educación y todo lo que tenemos. En nuestras manos está convertirnos en buenos ciudadanos que hagan de nuestro país del que todos estemos orgullosos. ”

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	23 de 48

El embarazo implica unas responsabilidades, los deberes de la mujer gestante son:



1. Asistir a todos los controles prenatales y traer siempre el carnet.
2. Realizar los exámenes ordenados en el tiempo indicado por el médico.
3. Seguir las recomendaciones dadas por el personal de salud.
4. Asistir al médico ante cualquier signo y síntoma de alarma.
5. Aplicarse las vacunas requeridas.
6. Tomar las vitaminas y minerales que se entregan en el control prenatal.
7. Responder con franqueza al interrogatorio que realiza el personal de salud.
8. Utilizar condón en las relaciones sexuales.

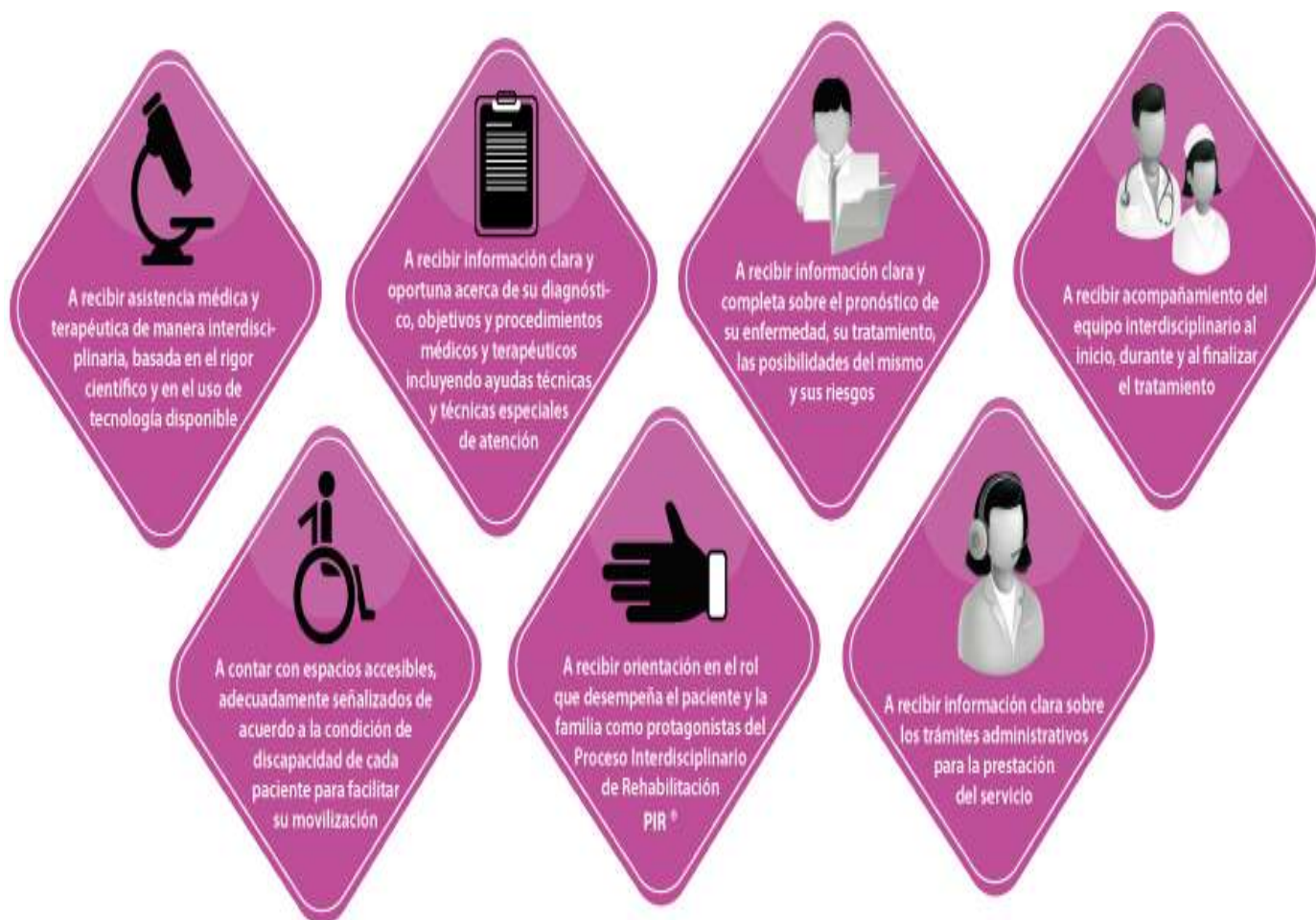
Y tus derechos son:

1. Ingreso gratuito al programa de control prenatal.
2. Controles gratuitos con médico y enfermera.
3. Remisión a especialista cuando se requiera.
4. Exámenes de laboratorio para descartar sífilis, VIH y HB.
5. Ecografía, citología, odontología,
6. Asistir al trabajo de parto acompañada.




Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	24 de 48



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	25 de 48



PORQUE TIENES DERECHOS PUEDES EXIGIR.

Todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, Idioma, religión, opiniones políticas o de cualquiera índole, posición económica o Condición social:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es


	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	26 de 48

- ❖ Recibir información comprensible suficiente y continua de los servicios de los que dispone la institución de salud.
- ❖ Pertenecer a programas de promoción de la salud y prevención de la enfermedad
- ❖ Recibir tratamientos oportunos personalizados, humanizados integral y continuo.
- ❖ Elegir, conocer e identificar a los profesionales de la salud que le prestan atención.
- ❖ Una comunicación plena y clara con el medico, de acuerdo a su condición
- ❖ A que todos los registros e informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y solo con autorización puede ser conocidos
- ❖ Recibir trato digno respetando sus creencias y costumbres.
- ❖ Derecho a que le ofrezcan durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia medica disponible
- ❖ Derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos y por los servicios que recibe.
- ❖ A ser informado sobre aspectos relacionados con coberturas potenciales, contenido del pos- s.
- ❖ Prestar sugerencias y reclamaciones y conocer sus derechos y deberes.
- ❖ A morir con dignidad.

1.5.2 DEBERES DE LOS USUARIOS EN SALUD:

- ❖ Mantener el respeto debido a las normas establecidas y al personal que presta servicios
- ❖ Hacer un buen uso del carnet que le ha otorgado el gobierno nacional su sobreutilización sin causa justificada medicamente puede ser causa de retiro..
- ❖ La solicitud para los servicios debe ser realizada por mayores de edad, no se debe hacer abusos con los menores.
- ❖ Contribuir al mejoramiento de la salud y no ser parte del negocio en que pocos convierten el acceso a la salud. con la salud no se negocia. .
- ❖ Utilizar y tener cuidado de manera responsable del material y de las instalaciones de la institución prestadora de servicios de salud
- ❖ Tratar con dignidad el personal que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.
- ❖ Toda persona tiene el deber de velar por la conservación de la salud personal familiar y comunitaria a fin de evitar las infecciones
- ❖ En forma respetuosa y amble solicitar los servicios a que tiene derecho

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	27 de 48

- ❖ Tratar respetuosamente a todas las personas, aunque existan diferencias de creencias, criterios costumbres.
- ❖ Solicitar en forma atenta y amable explicaciones sobre costos de servicios prestados,
- ❖ Presentarse puntualmente a las citas de salud o tratamiento programados y comunicar oportunamente su inasistencia.
- ❖ Participar en las asociaciones de usuarios y veedurías comunitarias.
- ❖ Hacer sugerencias para el mejoramiento de los servicios.



1.6 FORMATO DE ENCUESTA DE SATISFACCION


1.6.1 ENCUESTA DE SATISFACCION PARA CONSULTA EXTERNA. **Medicina general, odontología, laboratorio, farmacia.**





RESPONDIENDO ESTAS SENCILLAS PREGUNTAS CRECEMOS JUNTOS, ES ASI QUE SOLICITAMOS SU COLABORACION EN RESPONDERLAS DE LA MANERA MAS SINCERA. *Muchas Gracias.*

FECHA: ____MES ____DE ____	EPS AL QUE SE ENCUENTRA AFILIAD@:
SERVICIO DONDE FUE ATENDIDO:	

1. COMO CONSIDERA LA ATENCION RECIBIDA AL MOMENTO DE SOLICITAR SU CITA?

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	28 de 48

EXCELENTE 	BUENO 	REGULAR 	MALO 
---	---	---	--

2. EL TIEMPO ENTRE LA HORA DE ASIGNACION DE LA CITA Y LA ATENCION DEL MEDICO FUE?

LA ACORDADA ENTRE 15 Y 30 MINUTOS MÁS MAS DE 30 MINUTOS

3. EL TIEMPO TRANSCURRIDO ENTRE LA SOLICITUD DE LA CITA Y LA ASIGNACION DE ESTA FUE?

EL MISMO DIA AL DIA SIGUIENTE DOS DIAS DESPUES MÁS DE 8 DIAS

4. ESTA SATISFECHO CON EL TIEMPO QUE ESPERO DESDE EL MOMENTO EN QUE SOLICITO EL SERVICIO HASTA CUANDO LO ATENDIERON? SI NO

5. CONSIDERA QUE LO ATENDIERON FACILMENTE? SI NO

6. COMO FUE EL TRATO RECIBIDO POR:

MEDICOS				ENFERMERAS				ADMINISTRATIVOS			
EXCELENT E	BUEN O	RECU LA R	MAL O	EXCELENT E	BUEN O	RECU LA R	MAL O	EXCELENT E	BUEN O	RECU LA R	MAL O

7. COMO LE PARECIO LA HIGIENE Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO?

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

8. COMO CONSIDERA LA INFORMACION BRINDADA POR EL MEDICO DURANTE LA CONSULTA?

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

9. TIENE CONOCIMIENTO SOBRE SUS DEBERES Y DERECHOS? SI NO




10. SE SIENTE SATISFECHO CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS? SI NO

11. VOLVERIA A UTILIZAR LOS SERVICIOS DE ESTE HOSPITAL? SI NO

12. RECOMENDARIA ESTE HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

DEFINITIVAMENTE SI
 PROBABLEMENTE SI NO RESPONDIERON
 DEFINITIVAMENTE NO
 PROBABLEMENTE NO

13. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO A TRAVES DE SU IPS?

BUENO	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDIERON
				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	29 de 48



1.7 FORMATO DE ACTA DE APERTURA DE BUZON

E.S.E. HOSPITAL San Francisco de Asís

ACTA No Consecutivo

El día _____ de _____ de 200__ en las instalaciones de consulta externa de la ESE **HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS** se reunieron el NOMBRE DEL GERENT@ de la institución, NOMBRE DEL TESTIGO en representación de los usuarios y NOMBRE DEL RESPONSABLE DEL del SIAU, con el fin de realizar apertura del buzón de sugerencias encontrando las siguientes sugerencias:

Nombre

Descripción

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	30 de 48

De acuerdo a estas sugerencias se realizara su respectivo plan de mejora.

En constancia firma:

NOMBRE
Gerente

NOMBRE
Rep. Usuarios

NOMBRE
SIAU

1.8 MODELO DE CARTA DE RESPUESTA A USUARIOS

PALERMO,

Fecha

Señor (a)

(NOMBRE COMPLETO DEL USUARIO)

Dirección

Ciudad

Estimado (a) Señor (a)

En atención a su (reclamo, queja, sugerencia felicitación), recibido (a) el día _____, nos permitimos informarle que (Se informa el tramite realizado y en caso de queja, reclamo o

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	31 de 48

sugerencia la solución realizada). En caso de felicitación la importancia del comentario para trabajar con mayor compromiso en la satisfacción del usuario.

Le agradecemos sinceramente sus apreciaciones porque con ellas nos brinda una valiosa oportunidad de mejorar nuestros servicios, y esperamos seguir contando con sus opiniones en el futuro.

Cordial saludo,

NOMBRE DEL GERENTE

1.9 FORMATO PARA RESPUESTA DE QUEJA ANONIMA

Fecha de Fijación:
Fecha Desfijacion
Fecha de Archivo
Radicación No
Accionado
Quejoso
Fecha de Queja
Asunto:

Se procede a fijar edicto conforme lo exige el artículo 45 del código contencioso administrativo, para efectos de notificar la presente decisión, pues se trata de queja formulada por persona que no suministro nombre, dirección y a pesar de las diligencias no fue posible dar con su lugar de ubicación física. Lo anterior para garantizar la vigencia de la normatividad superior aplicable al caso (artículo 29 constitución política de Colombia):

CONSIDERACIONES:

(respuesta de la queja)

En atención a lo expresado se dispone:

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	32 de 48

Cerrar y Archivar el presente radicado _____ por lo expuesto en la parte considerativa de esta decisión

Atentamente,

NOMBRE DEL GERENTE

1.9.1 FORMATO PARA FIJACION DE EDICTO

NOMBRE DEL USUARIO
FECHA DE FIJACION
MOTIVO DEL OFICIO

FIRMA DEL TESTIGO

FIRMA FUNCIONARIO

DESEFIJACION DEL OFICIO

NOMBRE DEL USUARIO
FECHA DE FIJACION
MOTIVO DEL OFICIO

FIRMA DEL TESTIGO

FIRMA FUNCIONARIO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	33 de 48

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS SERVICIOS DE URGENCIAS. OBSERVACION Y HOSPITALIZACION:

RESPONDIENDO ESTAS SENCILLAS PREGUNTAS CRECEMOS JUNTOS ES ASI QUE SOLICITAMOS SU COLABORACION EN RESPONDERLAS DE LA MANERA MÁS SINCERA.

FECHA: ____ MES ____ DE 20__	EPS AL QUE SE ENCUENTRA AFILIAD@: _____
TURNO MAÑANA: ____ TARDE: ____ NOCHE: ____	SEXO: ____ EDAD: ____

MUCHAS GRACIAS

1. QUE RAZON LO MOTIVO PARA ACUDIR AL HOSPITAL?





REMITIDO: ____ INICIATIVA PROPIA ____ LE DIJERON ____

2. UTILIZA EL SERVICIO POR PRIMERA VEZ?

SI _____

NO _____

3. COMO CONSIDERA LA ATENCION RECIBIDA AL MOMENTO DE SOLICITAR SU CITA?

			
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

4. LE REALIZARON TRIAGE.

SI _____

NO _____

5. EN CUANTO TIEMPO LO ATENDIERON?

INMEDIATAMENTE _____

ENTRE 15 Y 45 MINUTOS _____

LE ASIGNARON SU CITA PARA CONSULTA EXTERNA _____

LE DIJERON QUE NO ERA URGENCIA _____

6. CONSIDERA QUE LO ATENDIERON FACILMENTE?

SI _____

NO _____

COMO FUE EL TRATO RECIBIDO POR:

MÉDICOS				ENFERMERAS				ADMINISTRATIVOS			
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

¿COMO LE PARECIO LA HIGIENE Y ORGANIZACIÓN DEL SERVICIO?

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
-----------	-------	---------	------

¿COMO CONSIDERA LA INFORMACION BRINDADA POR EL MEDICO DURANTE SUCONSULTA?

EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO
-----------	-------	---------	------

10. TIENE CONOCIMIENTO SOBRE SUS DEBERES Y DERECHOS

SI _____

NO _____

11. SE SIENTE SATISFECHO CON LOS SERVICIOS RECIBIDOS?

SI _____

NO _____

12. RECOMENDARIA ESTE HOSPITAL A SUS FAMILIARES Y AMIGOS?

DEFINITIVAMENTE SI _____





PROBABLEMENTE SI _____

DEFINITIVAMENTE NO _____


PROBABLEMENTE NO _____

NORESPONDIERON _____

13. COMO CALIFICARIA SU EXPERIENCIA GLOBAL RESPECTO A LOS SERVICIOS DE SALUD QUE HA RECIBIDO ATRAVEZ DE SU IPS?

			
EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	34 de 48

FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS

Fecha de recepción de la queja o el reclamo.			DIA	MES	AÑO
Queja		Reclamo			
Recibido por:					
Nombre de la persona que reporta			Documento de identidad		
Vínculo con el Hospital					
Usuario	Asegurador	Otro	Cual _____		
Dirección		Teléfono	E-mail		
Descripción de la queja o reclamo:					
					
Unidad Funcional donde fue atendido:					
Observaciones del usuario para mejorar:					
					
Trámite dado:					
Responsable del seguimiento:					

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	35 de 48

FORMATO DE SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Fecha de recepción de la sugerencia o felicitaciones.			DIA	MES	AÑO
Sugerencia			Felicitación		
Recibido por:					
Nombre de la persona que reporta				Documento de identidad	
Vínculo con el Hospital					
Usuario	Asegurador	Otro	Cual _____		
Dirección		Teléfono	E-mail		
Descripción de la sugerencia o felicitación:					
Unidad Funcional donde fue atendido:					


Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	36 de 48

FORMATO DE ACTA DE APERTURA DE BUZON

Nº ACTA: _____ **HORA:** _____
FECHA: _____ **UBICACIÓN:** _____

Nº FORTAMOS _____
Nº REGISTROS _____

Nº	MOTIVO	TRANSCRITAS	UNIDAD FUNCIONAL	ENTIDAD	NOMBRE USUARIO
TOTAL					
OBSERVACIONES:					
					
NOMBRE			FIRMA FUNCIONARIO		
COORDINADOR SIAU	C.C				
REPRESENTANTE GARANTIA DE LA CALIDAD	C.C.				
REPRESENTANTE DE LOS USUARIOS	C.C.				

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	37 de 48

ACTA DE PUBLICACION CARTELERA INFORMATIVA

REFERENCIA: PUBLICACION MENSUAL CARTELERA INFORMATIVA					
FECHA:	DIA	MES	AÑO	DESDE	HASTA
DURACION:					
LUGAR:					
PUBLICADO POR:					
USUARIO TESTIGO:					

RESUMEN DE INFORMACION DESICIONES Y ACCIONES

DESCRIPCION	RESPONSABLE INFORMACION

PARTICIPANTES		
NOMBRE COMPLETO	CARGO	FIRMA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es


	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	38 de 48

MANIFESTACION BUZON DE SUGERENCIA

TIPO DE MANIFESTACION			
SUGERENCIA	<input type="radio"/>	OBSERVACION	<input type="radio"/>
FELICITACION	<input type="radio"/>	OTRO	<input type="radio"/>
NOMBRE Y APELLIDO _____			
DOCUMENTO DE IDENTIDAD _____			
DIRECCION _____			
TELEFONO _____			
FECHA	DIA	MES	AÑO
_____	_____	_____	_____
EPS _____			
DESCRIPCION DE LA MANIFESTACION _____			

FIRMA DEL MANIFESTANTE _____			

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	39 de 48



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es


	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	40 de 48

7. FORMATOS DE REGISTRO Y SEGUIMIENTO A LAS NO CONFORMIDADES

7.1. FORMATO FASE DE REGISTRO

BASE DE DATOS PARA EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO A LAS NO CONFORMIDADES - FASE DE REGISTRO										
No. RADICACION DE SOLICITUD O MINIFESTACION	FECHA DE RECEPCION	NOMBRE DEL USUARIO	DIRECCION	TELEFONO	CIUDAD	TIPO DE SOLICITUD	MEDIO UTILIZADO	MOTIVO DE LA SOLICITUD	RESUMEN DE LA SOLICITUD	SERVICIO O COLABORADOR AL CUAL SE REFIERE LA SOCICITUD



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA 2017	VERSION 02	41 de 48

7.2. FORMATO FASE DE SEGUIMIENTO Y CONTROL

BASE DE DATOS PARA EL REGISTRO Y SEGUIMIENTO DE MANIFESTACIONES - FASE DE TRAMITE Y SEGUIMIENTO								
SERVICIO O COLABORADOR AL QUE SE ENVIA LA SOLICITUD	FECHA DE ENVIO A AL SERVICIO O COLABORADOR COMPETENTE	FECHA MAXIMA PARA RESPONDER	MEDIO POR EL QUE SE RESPONDE	FECHA DE RESPUESTA Y No. DE RADICACION	ACCION CORRECTIVA PREVISTA	SEGUIMIENTO: BALANCE Y RECOMENDACIONES	FECHA DE SEGUIMIENTO	MOTIVO DE LA SOLICITUD



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018	Fecha: 21/11/2018
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA: 2017	VERSION 02	43 de 48

1.10. FORMATO DE ACTA DE DESCARGOS

FECHA: _____	LUGAR _____
ASISTENTES:	
Nombre de las personas que participan	
OBJETIVO:	
Causa de la reunión	
DESARROLLO:	
El o los implicados dan a conocer lo sucedido	
COMPROMISOS:	

"CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR"		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Myrian López Losada	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: Auxiliar de salud -SIAU	Cargo: ASESORA DE CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA: 2017	VERSION 02	44 de 48

--




“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Myrian López Losada	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: Auxiliar de salud -SIAU	Cargo: ASESORA DE CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA: 2017	VERSION 02	45 de 48

1.11. FORMATOS DE REGISTRO Y CONSOLIDADO DE LAS NO CONFORMIDADES

No. RADICACION MANIFESTACION	FECHA DE RECEPCION	NOMBRE DEL USUARIO	DIRECCION Y TELEFONO	NOMBRE DE EPS	ASUNTO O MOTIVO DE LA QUJA	AREA O DEPENDENCIA	EVOLUCION	FECHA DE RECIBIDO LA RESPUESTA	DURACION DEL TAMITE.



“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Myrian López Losada	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: Auxiliar de salud -SIAU	Cargo: ASESORA DE CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA: 2017	VERSION 02	46 de 48

1.12. REGISTRO DE INFORMACION Y EVOLUCION

No. RADICACION MANIFESTACION	FECHA DE RECEPCION	NOMBRE DEL USUARIO	NOMBRE DE LA EPS	MOTIVO DE LA CONSULTA	TRAMITE DADO

"CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR"		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Myrian López Losada	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: Auxiliar de salud -SIAU	Cargo: ASESORA DE CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA: 2017	VERSION 02	47 de 48



1.13 FORMATO DE REGISTRO DE CAPACITACION.

TEMA: _____ LUGAR _____ HORA _____

RESPONSABLE: _____

NOMBRES Y APELLIDOS	No DE IDENTIFICACION	TELEFONO	CARGO	OBSERVACION	FIRMA

"CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR"		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Myrian López Losada	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: Auxiliar de salud -SIAU	Cargo: ASESORA DE CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS MUNICIPIO DE PALERMO HUILA		
	NIT. 891.180.091-4		
	SIAU		
CODIGO:	VIGENCIA: 2017	VERSION 02	48 de 48



“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: Myrian López Losada	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: Auxiliar de salud -SIAU	Cargo: ASESORA DE CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es