
	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>1 de 36</b>

## MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

- SIAU -

Versión 2.



Junio 01 de 2022

E.S.E. HOSPITAL  
**San Francisco**  
 EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
 ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS

PALERMO – HUILA

2022

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>2 de 36</b>

## MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO –SIAU-

### Tabla de Contenido

INTRODUCCION.....	3
OBJETIVOS.....	5
PRINCIPIOS DEL SERVICIO ATENCION AL USUARIO.....	5
RECURSO HUMANO:.....	15
FUNCIONES:.....	15
LOCALIZACION.....	16
TELECONSULTA MEDICA.....	17
CONSULTA PRECONCEPCIONAL.....	17
RECURSO MATERIAL.....	17
PRIMER COMPONENTE:.....	18
¿Cuáles son los Derechos y Deberes de los usuarios?.....	19
SEGUNDO COMPONENTE.....	22
TERCER COMPONENTE.....	26
CUARTO COMPONENTE.....	27
QUINTO COMPONENTE.....	28
SEXTO COMPONENTE.....	30
SEPTIMO COMPONENTE.....	33
ANEXOS.....	34

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>3 de 36</b>

## INTRODUCCION

El Sistema General de Seguridad Social en Salud, recoge los principios constitucionales y legales que definen el marco jurídico para la Participación Comunitaria en Salud.



A partir de la Ley 10 de 1990, se planeó la necesidad creciente de promover la participación de los usuarios en la veeduría de los servicios y la toma de decisiones, además el Decreto 1757 de 1994 establece la participación en salud de las personas naturales y jurídicas con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud.

Por otro lado, la Ley 100 de 1993, los regímenes de excepción como la Ley 91 de 1.989 y la Ley 1122 de 2007, recogen estos concepto y los profundizan, involucrando mecanismos que garanticen una atención integral bajo parámetros de calidad y con un sistema que evalúe la satisfacción de los usuarios, en el sistema obligatorio de garantía de calidad Decreto 1011 de 2006 y en la resolución 1446 de 2006, se resalta la obligatoriedad de medir la satisfacción del usuario para ser tomada como parámetro de seguimiento y evaluación de la gestión de la calidad en la prestación de servicios.

Por todo lo anterior, la ESE Hospital San Francisco de Asís, adopta el presente manual, resaltando que para la Institución el usuario es el núcleo central de todas nuestras acciones. El presente documento está conformado por siete (7) componentes:

1. Sistema de Información, Orientación y Divulgación de Deberes y Derechos de los usuarios.
2. Procedimiento de Atención, Recepción, Respuesta y Solución de quejas, reclamos y sugerencias.



“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>4 de 36</b>

3. Realización de Encuestas, análisis, planes de mejoramiento y seguimiento.
4. Procedimiento de Manejo del Buzón.
5. Comité de Atención al Usuario.
6. Alianza y Asociación de Usuarios.
7. Indicadores.



“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>5 de 36</b>

## OBJETIVOS

- Promover, desarrollar y mantener los derechos de las personas, buscando el mejoramiento continuo en la calidad de los servicios de Salud, tanto por parte de los prestadores del servicio, como de los Usuarios.
- Informar en forma continuada y mantener actualizado al usuario sobre novedades ocurridas dentro de la Institución.
- Guiar y canalizar al usuario hacia los niveles requeridos en pro de satisfacer sus necesidades.
- Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio.
- Establecer los procesos del Sistema de Atención e Información del Usuario.

## PRINCIPIOS DEL SERVICIO ATENCION AL USUARIO



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

**IMPARCIALIDAD:** Teniendo en cuenta que los procedimientos de la oficina de Atención al Usuario tienen como finalidad garantizar los derechos de las personas sin ningún tipo discriminación, dándoles a todos el igual tratamiento y respetando el orden en que actúen ante la Entidad tales como:

- Afro descendiente: Son los grupos humanos que hacen presencia en todo el territorio nacional (urbano y rural), de raíces y descendencia histórica, étnica y cultural africana nacidos en Colombia, con su diversidad racial, lingüística y folclórica.
- Ciclo de Vida: Refiere las diferencias que responden a la etapa de desarrollo en la cual se encuentra el sujeto, desde la perspectiva del Ciclo Vital. Las políticas y

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es





	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>6 de 36</b>

acciones que se asumen deben ser diferenciadas por los ciclos vitales, a saber: Primera infancia (desde la gestación hasta los 6 años); Niñez (desde los 6 años hasta los 12 años); Adolescencia (desde los 12 hasta los 18 años); Juventud (desde los 19 años hasta los 25 años); Adultez (desde los 26 años hasta los 65 años); Vejez (desde los 65 años en adelante).

- Comunidades negras: Es el conjunto de ascendencia afrocolombiana que poseen una cultura propia, comparten una historia y tienen sus propias tradiciones dentro de la relación campo-poblado, que revelan y conservan la conciencia de identidad que los distinguen de los otros grupos étnicos.
- Discriminación: denotará toda distinción, exclusión, restricción o preferencia basada en motivos de raza, color, linaje u origen nacional o étnico que tenga por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, goce o ejercicio, en condiciones de igualdad, de los derechos humanos y libertades fundamentales en las esferas política, económica, social, cultural o en cualquier otra esfera de la vida pública.
- Enfoque diferencial: De acuerdo con la Sentencia C – 252 A de 2.012; es la adopción de una serie de medidas encaminadas a enfrentar la situación de vulnerabilidad acentuada de algunas víctimas en razón de su edad, género, orientación sexual y situación de discapacidad. La Ley ofrece especiales garantías y medidas de protección, asistencia y reparación de los miembros de grupos expuestos a mayor riesgo de violaciones de sus derechos fundamentales: mujeres, jóvenes niños y niñas, personas mayores, personas en situación de discapacidad, líderes sociales, miembros de organizaciones sindicales, defensores de derechos humanos y víctimas de desplazamiento forzado, y de esta manera contribuye a la eliminación de los esquemas de discriminación y marginación que pudieron ser la causa de los hechos victimizantes. “La inclusión en las políticas de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones ajustadas a las características particulares de las personas o grupos poblacionales, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con

**“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”**



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>7 de 36</b>

necesidades de protección propias y específicas”, es una de las evidencias del avance que en Colombia se ha dado del enfoque diferencial.

- **Enfoque Diferencia étnico:** El enfoque diferencia étnico remite a una perspectiva integrada de análisis, reconociendo, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. Es el derecho fundamental a la diversidad e identidad étnica y cultural, propias de estas comunidades. De acuerdo con la Sentencia T-010 de 2.015, con este enfoque se deben tener en cuenta las particularidades especiales que caracterizan a determinados grupos étnicos y el multiculturalismo. Es por ello, que se debe brindar una protección diferenciada basada en dichas situaciones específicas de vulnerabilidad, que, en el caso de comunidad étnicas, lo son las comunidades indígenas, afro descendientes, negras, palenqueras, raizales y ROM. Adicionalmente, en el Decreto Ley No. 4633 de 2.011 se explican las “medidas de asistencia, atención, reparación integral y de restitución de derechos territoriales a las víctimas pertenecientes a los pueblos y comunidades indígenas.
- **Enfoque diferencial por discapacidad:** Es entendida como el resultado de la interacción entre alguna diversidad funcional que pueda tener una persona y las barreras que la sociedad en la que vive le genera y le excluye del ejercicio efectivo de sus derechos. La convención sobre los derechos de las personas con discapacidad incluyen aquellas que tengan diferencias físicas, mentales, intelectuales, 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 es por ello que en la atención de las personas con discapacidad se debe tener en cuenta el uso de lenguaje inclusivo. Para hacer uso del enfoque diferencial por discapacidad, no solo se deben tener en cuenta los aspectos mencionados, también se debe tener respeto por la voluntad y preferencias, la sensibilización al equipo de trabajo y la priorización en la atención.

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>8 de 36</b>

- Enfoque diferencial de la persona mayor: La persona mayor es aquella que cuenta con sesenta (60) años de edad o más. Una persona mayor que ha sido víctima es aquella con edad igual o superior a 60 años que ha experimentado hechos victimizantes, sin importar si la edad la tuvo antes, durante o después del hecho victimizante.

De conformidad con la sentencia T-252 de 2.017 los adultos mayores son un grupo vulnerable, por ello han sido catalogados como sujetos de especial protección constitucional en múltiples sentencias. Desde el punto de vista teórico esto puede obedecer a los tipos de opresión, maltrato o abandono que puede llegar a ser sociológicas que la diferencian de los otros tipos de colectivos o sujetos.



En la misma providencia Constitucional, se establece que el enfoque diferencial demarca la política pública nacional para un envejecimiento activo y saludable, que se encuentra en el marco de la Ley 1251 de 2.008, cuyo objeto es “proteger, promover, restablecer y defender los derechos de los adultos mayores, orientar políticas que tengan en cuenta el proceso de envejecimiento, planes y programas por parte del Estado, la sociedad civil y la familia y regular el funcionamiento de las instituciones que prestan servicios de atención y desarrollo integral de las personas en su vejez, de acuerdo con el artículo 46 de la Constitución Nacional, la Declaración de los Derechos Humanos en 1.948, Plan de Viena de 1.982, Derechos del hombre de 1.948, la Asamblea Mundial de Madrid, entre otros; que han sido suscritos por Colombia”.

- Enfoque diferencial para niños, niñas y adolescentes: El Código de Infancia y Adolescencia, Ley 1098 de 2.006, señala: Se entiende por niño o niña, las personas entre 0 y los 12 años, por adolescencia las personas entre 12 y 18 años de edad.

Primera infancia: Es el periodo más significativo en la formación de la persona:

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es





	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>9 de 36</b>

- Se estructuran las bases del desarrollo y la personalidad.
  - La educación, ejerce una acción determinada actuando en las fases de maduración y desarrollo.
  - Se despiertan habilidades emocionales, intelectuales y sociales.
  - En la Ley 1098 de 2.006 el niño y la niña es concebida como un ser único, con una especificidad personal activa, biológica, psíquica, social y cultural. La concepción del niño/a como sujeto de derechos, tiene implicaciones jurídicas, legales, normativas, éticas y políticas para las relaciones e interacciones de los niños en sus entornos socialización y desarrollo.
  - Por otro lado, la Organización Mundial de la Salud –OMS-, define la adolescencia “como el período de crecimiento y desarrollo humano que se produce después de la niñez y ante de la edad adulta, entre los 10 y los 19 años. Se trata de una de las etapas de transición más importantes en la vida del ser humano, que se caracteriza por un ritmo acelerado de crecimiento y cambios.
- Enfoque de género: para entender y aplicar el enfoque de género, es imprescindible conocer y entender conceptos como: sexo, género, identidad de género, orientación sexual y expresión de género de acuerdo con el UNICEF, “el sexo hace referencia a las características físicas, biológicas, anatómicas y fisiológicas que definen como varón o mujer a los seres humanos y el género es el conjunto de características sociales, culturales, políticas psicológicas, jurídicas y económicas que las diferentes sociedades asignan a las personas de forma diferenciada como propias de varones o de mujeres; son construcciones socioculturales que varían a través de la historia y se refieren a los rasgos psicológicos y culturales y a las especificidades que la sociedad atribuye a masculino y femenino.
  - Según los principios de Yogyakarta, la identidad de género: “Se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos,

**“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”**



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>10 de 36</b>

quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, el modo de hablar y los modales”.



- **Étnico y cultural:** Remite a una perspectiva integrada de análisis, reconocimiento, respeto y garantía de los derechos individuales y colectivos de todos los grupos étnicos existentes en el país, haciendo énfasis en la igualdad de oportunidades desde la diferencia, la diversidad y la no discriminación. Con este enfoque diferencial se busca, por un lado, permear la política pública e incidir en las acciones del Estado, y por otro, divulgar y promover una cultura de reconocimiento, respeto e igualdad de ejercicio de los derechos para todos los grupos que integran la nación pluriétnica y multicultural.
- **Enfoque psicosocial:** para Bello y Chaparro (2010) “los psicosocial parte de preguntar por la experiencia subjetiva de una persona inscrita en espacios más amplios de relación con otros,... (es decir), un sujeto en contexto”. (p.13), “Así, teniendo en cuenta que la atención [desde el enfoque psicosocial] se dirige a lo que ocurre en un sujeto en relación con otros y con un contexto en el que se conforman colectivos, es posible considerar lo psicosocial como un enfoque integrador, en el que caben diferentes perspectivas de abordaje teórico y práctico sobre el encuentro sujeto-colectivo, lo cual le imprime un carácter holístico, sistemático y dinámico”.
- **Equidad:** Se refiere a que todas las personas nacen libres e iguales ante la Ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación.
- **Expresión de género:** Hace referencia a como se exterioriza la identidad de una persona. Elementos como la ropa, accesorios, manejo del cabello, estética personal, entre otros. Tradicionalmente, se ha dado a conocer que la expresión de género puede ser masculina, femenina o ambigua.

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>11 de 36</b>

- Género: Señala diferencias de los sujetos en cuatro aspectos complementarios: (i) En cuanto al sexo o dotación física diferencial del hombre y de la mujer, (ii) En cuanto a su identidad de género o condición de reconocerse como hombre o como mujer independientemente de su sexo; (iii) En cuanto a su identidad de libre elección de su pareja de acuerdo con sus opciones personales; y (iv) En cuanto a su identidad de imagen o apariencia personal (vestido e indumentaria). El respeto de estos cuatro factores, son el punto de partida para garantizar los derechos sexuales y reproductivos de un sujeto y la libre expresión de su personalidad.
- Identidad de género: “Se refiere a la vivencia interna e individual del género tal como cada persona la siente profundamente, la cual podría corresponder o no con el sexo asignado al momento del nacimiento, incluyendo la vivencia personal del cuerpo (que podría involucrar la modificación de la apariencia o la función corporal a través de medios médicos, quirúrgicos o de otra índole, siempre que la misma sea libremente escogida) y otras expresiones de género, incluyendo la vestimenta, “el modo de hablar y los modales”.
- Igualdad: Hace referencia, a un trato igualitario para todos los ciudadanos, las mismas oportunidades sin discriminación alguna, erradicando de tajo toda preferencia por razón de raza, credo, sexo, nacionalidad, religión, credo, concepción política, etc.
- La orientación sexual: Es la capacidad de cada persona de sentir atracción emocional, afectiva y sexual por personas de un género diferente al tuyo, de su mismo género o demás de un género.
- Palanqueros: Es la población afrocolombianos descendientes de los esclavos que se auto liberaron de los españoles entre los siglos XVII y XVIII y que establecieron poblados y palenques. Palenques de San Basilio, ubicados en el municipio de Mahates, Bolívar es el único que en la actualidad conserva una lengua criolla derivada de la mezcla dialectos provenientes de África.



“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>12 de 36</b>

- **Pueblos Indígenas:** Pueblos indígenas. Debido a la diversidad de pueblos indígenas, en ningún organismo del sistema de las Naciones Unidas se ha adoptado una definición oficial de “indígena”. En cambio, el sistema ha elaborado una interpretación moderna de este término basada en los siguientes elementos:
  - Libre-identificación como miembro de un pueblo indígena a nivel personal y aceptado por la comunidad como miembro suyo.
  - Continuidad histórica con sociedades precoloniales y existentes ante de los asentamientos.
  - Fuerte vínculo con los territorios y los recursos naturales circundantes.
  - Sistemas sociales, económicos o políticos bien determinados.
  - Idioma, cultura y creencias diferenciados.
  - Son parte integrante de grupos que no son predominantes en la sociedad.
  - Deciden conservar y reproducir sus formas de vida y sus sistemas ancestrales por ser pueblos y comunidades distintos.
- **Raizal:** Es la población nativa de las islas de San Andrés, Providencia y Santa Catalina descendientes de la unión entre europeos y esclavos africanos. Se distinguen por su cultura, lengua (creoles), creencias religiosas (religión bautistas) y pasados históricos similar a la de los pueblos antillanos como Jamaica y Haití.
- **Sexo:** Hace referencia a las características físicas, biológicas, anatómicas y fisiológicas que definen como varón o mujer a los seres humanos.
- **Situación de Discapacidad:** El enfoque diferencial de personas como y/o en situación de discapacidad consiste en la inclusión en las políticas y en las acciones, programas y proyectos, de medidas efectivas para asegurar que se adelanten acciones afirmativas ajustadas a las características particulares de las

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es





	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>13 de 36</b>

personas o grupos poblacionales con discapacidad, tendientes a garantizar el ejercicio efectivo de sus derechos acorde con necesidad de protección propias y específicas.

- **Determinantes de la salud:** Es el conjunto de factores tanto personales como sociales, económicos y ambientales que determinan el estado de salud de los individuos o de las poblaciones. Se pueden dividir a estos determinantes de la salud en dos grandes grupos:
  - Aquellos que son de responsabilidad multisectorial del estado y son los determinantes económicos, sociales y políticos.
  - Los de responsabilidad del sector Salud, dentro del accionar del estado en beneficio de la salud de la población, en lo que se refiere a vigilancia y control en unos casos y de promoción y actuación directa en otros. Estos factores determinantes de la salud son:
    - Aquellos relacionados con los aspectos genéticos y biológicos de la población.
    - Y, por último, los relacionados con la atención sanitaria, o sea, los relacionados con los servicios de salud que se brindan a las poblaciones.
- **CELERIDAD:** Tendrán los funcionarios el impulso oficioso de los procedimientos, suprimirán los trámites innecesarios, utilizarán formularios para actuaciones en serie cuando la naturaleza de ellas los haga posible y sin que ello autorice a los funcionarios para abstenerse de considerar todos los argumentos y pruebas de los interesados. El retardo injustificado es casual de sanción disciplinaria que se pueda imponer de oficio o queja del interesado, sin perjuicio de la responsabilidad que pueda corresponder al funcionario.

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>14 de 36</b>

- **ECONOMIA:** Con el menor consumo de recursos no se exigirá más documentos y copias de las estrictamente necesarias, ni autenticaciones ni notas de presentación personal, sino cuando la ley lo ordene en forma expresa.
- **PUBLICIDAD:** La E.S.E. Hospital San Francisco de Asís dará a conocer sus decisiones mediante comunicaciones, notificaciones o publicaciones de conformidad con lo dispuesto en las disposiciones vigentes.
- **CONTRADICCION:** Los interesados tendrán la oportunidad de conocer y controvertir las decisiones de empleados de la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís.
- **SOLUCION:** El usuario debe recibir de forma inmediata soluciones a las necesidades expuestas por ellos.

#### VALORES DEL SERVICIO ATENCION AL USUARIO



La oficina de atención al usuario tiene como principales valores:

- AMABILIDAD
- HONESTIDAD
- CUMPLIMIENTO
- RESPETO
- CORDIALIDAD

#### RECURSO HUMANO:

El servicio de información y atención al usuario cuenta con una persona capacitada y con la calidad humana, quien maneja eficientes relaciones interpersonales, que canaliza y resuelve las peticiones e inquietudes de los usuarios.



"CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR"		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>15 de 36</b>

#### FUNCIONES:

- Brindar las bases técnicas y documentales para la orientar los ajustes operacionales del Sistema de Seguridad Social en Salud a los Usuarios de la Institución.
- Formalizar las relaciones de interlocución entre el usuario y la institución.
- Posibilitar la intervención de la comunidad del área de influencia, en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud que presta la institución.
- Brindar una base documental que permita la solución de conflictos de prestación de servicios que se presenten entre la institución y el usuario.
- Velar por el cumplimiento de las normas legales vigentes en prestación de servicios de salud.
- Ofrecer datos estadísticos y documentales que permitan la toma de decisiones frente a aspectos que inciden en la prestación de servicios en la ESE Hospital San Francisco de Asís.
- Permitir la dimensionalidad objetiva de la problemática de salud en la Institución.
- Realizar análisis estadísticos que permitan establecer el perfil del usuario de los servicios que presta la ESE Hospital San Francisco de Asís, dentro del mercado del área de influencia.
- Coordinar la Asociación de Usuarios de la ESE Hospital San Francisco de Asís.
- Ejercer las demás actividades que le sean asignadas de acuerdo con la naturaleza de las funciones del cargo.

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>16 de 36</b>

## LOCALIZACION

La oficina de información y atención al usuario están ubicada dentro del servicio de Consulta Externa en un lugar accesible al público, seguro y de amplio conocimiento institucional.

### LINEA DIRECTA:

Teléfono Línea Directa: 8783713 Urgencias: 8784078 Celular: 3208019400

### HORARIOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO:

Martes a viernes de 7:00 am a 1:00 pm y de 2:00 pm a 5:00 pm



Sábados: de 7:00 am a 1:00 pm

Resaltando que los horarios anteriormente mencionados para la asignación de citas médicas de manera presencial son de 7:00 am a 11:00 am y de manera telefónica de la misma manera, es por ello que se cuenta con el apoyo de la oficina de P y P la cual contribuye en la atención y orientación de los usuarios de la ESE Hospital San Francisco de Asís, permitiendo la facilidad de atención telefónica dentro del mismo horario.

### TELECONSULTA MEDIDA:

La ESE Hospital San Francisco de Asís tiene habilitada una línea telefónica, donde se realiza el agendamiento previo. Donde se asiste a todo el personal, pacientes, personas con enfermedades de base y con comorbilidad, gestantes, personas en condición de

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>17 de 36</b>

discapacidad y niños. Seguido en este proceso se procede a la realización de formulación de medicamentos los cuales son enviados a los pacientes atendidos.

## CONSULTA PRECONCEPCIONAL

Es aquella consulta que se le brinda a toda mujer en edad reproductiva. La atención preconcepcional tiene como objetivo promover la salud de la mujer y la de su futura descendencia y forma parte de la asistencia prenatal. Se basa en la promoción de la salud, la evaluación del riesgo reproductivo y en las acciones emprendidas en función de los riesgos y enfermedades detectadas. Incorpora junto con la preocupación por los problemas médicos y psicosociales, un mayor interés en los esfuerzos preventivos.

La identificación de una mujer con cualquier enfermedad crónica o con hábitos perjudiciales para la salud, cuando planifica un embarazo, permite el tratamiento de la enfermedad, la utilización de acciones educativas para modificar sus comportamientos, proporcionar información para que la mujer tome decisiones en relación con su futuro embarazo de acuerdo con los riesgos identificados y en ocasiones recomendar que el embarazo sea evitado. Para lo cual el médico destinara una atención de 30 minutos en su primera consulta, en lo cual se programa como control y se organiza según criterio cada 15 días o cada mes.



## RECURSO MATERIAL

La oficina del SIAU cuenta con elementos tales como muebles de oficina, material de consulta, recepción y formatos de quejas, reclamos, sugerencias, encuestas, etc.

## PRIMER COMPONENTE:

Sistema de Información, Orientación y Divulgación de  
Deberes y Derechos de los Usuarios

"CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR"		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>18 de 36</b>

Con el compromiso de todos los actores en este proceso, nos proponemos a conseguir altos niveles de calidad en los servicios de salud, enmarcados en los principios fundamentales establecidos por la Ley.

Conscientes de la importancia de la comunicación efectiva entre los diferentes actores del modelo actual de salud, ESE Hospital San Francisco de Asís ofrece a sus usuarios la oportunidad de permanecer actualizados sobre los servicios de salud ofrecidos, con lo cual garantizará el mejoramiento de la relación entre el cliente externo y el prestador, en estrecha articulación y con el liderazgo de la Oficina de Atención al Usuario.

Lo anterior hace parte del Sistema de Garantía de Calidad que busca el aseguramiento de los servicios de salud que ofrecemos a través de la información amplia y oportuna sobre los servicios y modelos de atención.

La Oficina Central de Atención al Usuario SIAU será la directa responsable de garantizar una adecuada información que le permita conocer los cambios y/o las modificaciones en los modelos de atención propuestos.

Esta oficina tendrá bajo su responsabilidad la divulgación del manual de atención del usuario, el boletín informativo “Construyendo Salud y Bienestar”, plegable, volante en el área de atención y mantenimiento de las carteleras.

El Recurso Humano de la ESE Hospital San Francisco de Asís, velará por la atención adecuada a los usuarios y el buen flujo de información en aras de facilitar el acceso a los servicios de salud.



¿Cuáles son los Derechos y Deberes de los usuarios?

#### DERECHOS DE LOS USUARIOS:

Todo usuario de la ESE Hospital San Francisco de Asís tiene derecho a:



“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>19 de 36</b>

- Recibir los servicios médicos por parte del personal de manera oportuna según la cobertura.
- Recibir un trato digno por parte del personal que le presta los servicios.
- Recibir oportunamente los documentos (carné) que le permitan la acreditación de derechos y el acceso a la prestación de servicios tanto a Afiliados como a beneficiarios.
- Ser atendido en la hora programada para la consulta.
- Conocer toda la información en lo referente a la prestación de los servicios, planes de beneficios, modelos de atención, sistemas de referencia y contrareferencia, atención al usuario, trámite de quejas, reclamos y sugerencias, etc.
- Recibir los servicios en el sitio más próximo a su lugar de residencia.
- Manifestar por cualquier medio (verbal o escrito), sus inquietudes, quejas y sugerencias acerca de la atención recibida, y del trato brindado por personal de la empresa.
- A ser orientados por profesionales en salud en todo a lo concerniente a los riesgos de su tratamiento.
- Ser informado por profesionales de la salud de manera clara y veraz, sobre todo lo relacionado con la enfermedad, tratamiento a seguir, riesgos y beneficios de los mismos y sobre la importancia del auto cuidado en el curso de la enfermedad.
- Que se diligencie por parte de los profesionales de la salud una historia clínica completa donde se registre toda la información relacionada con los procesos de salud y enfermedad de cada uno de nuestros usuarios. Este documento es de carácter privado y su uso se rige por la legislación vigente.

"CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR"		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>20 de 36</b>

## DEBERES DE LOS USUARIOS



Son deberes de los usuarios de la ESE Hospital San Francisco de Asís:

- Presentar la documentación requerida para la facturación.
- Tratar con dignidad y respeto al personal médico, paramédico y administrativo que lo atiende. En caso de presentarse algún tipo de maltrato, verbal o físico por parte del usuario; el ofendido informará la queja por escrito ante la persona encargada de atención al usuario y demás elementos competentes, quienes una vez conocidas las explicaciones sobre su comportamiento, aplicaran los correctivos o sanciones que sean necesarias.
- Presentarse 20 minutos antes de la cita médica y demás actividades en salud programadas por la ESE Hospital San Francisco de Asís.
- Utilizar de manera correcta y racional los recursos, las instalaciones y todos los servicios que en materia de salud les preste la ESE Hospital San Francisco de Asís.
- Cancelar los servicios cuando haya lugar ya sea por los servicios no cubiertos a los beneficiarios, copagos o cualquier causa establecida en los términos de referencia.

¿Cuáles son los mecanismos de Información?

### A. MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>21 de 36</b>

Es el documento que servirá de guía para los usuarios de la ESE Hospital San Francisco de Asís adquieran el conocimiento de los servicios que se ofrecen y en él se definen los procedimientos básicos para el acceso a los servicios de salud.

El manual de atención al usuario se revisará y actualizará cuando situaciones eventuales lo ameriten.

## B. CARTELERAS



Se deben ubicar en sitios de fácil acceso, de alto tráfico de usuarios con el fin de facilitar el suministro de la información allí registrada, debe tener información sobre: Red de prestadores, deberes y derechos, acceso a los servicios, programas especiales, actividades de promoción y prevención, líneas de información al usuario, horarios de atención y todo lo que consideramos de interés para nuestros usuarios.

## C. EDUCACION INFORMATIVOS

Se realizará educación de manera permanente a los usuarios en deberes y derechos en salud y bienestar, para cartelera informativa y SIAU.

## D. GRUPOS FOCALES

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>22 de 36</b>

Periódicamente se realizará reuniones con los clientes internos del Hospital San Francisco de Asís y además con grupos de usuarios en los diferentes centros educativos, y dependencias del municipio con el fin de suministrar información y a su vez escuchar opiniones con respecto a los servicios de salud que reciben por parte de nuestra ESE Hospital San Francisco de Asís, esto nos permite identificar el grado de satisfacción del usuario interno y externo, y a su vez, dada la necesidad, tomar correctivos, crear planes de mejoramiento y/o implementar estrategias.

## SEGUNDO COMPONENTE



Procedimiento de Recepción, Respuesta, Trámite y

Solución de quejas, reclamos y sugerencias

**DEFINICION:** El proceso de Recepción, trámite, respuesta y solución de quejas, reclamos y sugerencias se constituye en el mecanismo formal para la solución de puntos de diferencia entre los usuarios y el modelo de prestación de servicios de salud en cualquiera de los atributos de calidad definidos en el Sistema de Garantía y Aseguramiento y de acuerdo a estándares aceptados en la práctica profesional. Su implementación se realiza en cumplimiento de la normatividad vigente entre ellos, el decreto 1570/93, 1485/94, 14869/94, 2357/95, 1757/94, 2174/96 y la circular externa de la Superintendencia Nacional de Salud No. 009. Fundamentará su operatividad en la relación entre el usuario y la empresa, permitiendo que a nivel local se resuelvan las diferencias frente al servicio prestado en forma directa a través de la oficina central de Atención al Usuario donde se dará trámite a las quejas y sugerencias presentadas por los usuarios.

**INSTANCIAS:**

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>23 de 36</b>

El usuario podrá acudir a las siguientes instancias para informar sobre su queja, reclamo o petición:

- Canal Presencial:
  - Oficina de SIAU: La ESE Hospital San Francisco de Asís cuenta con un funcionario para la atención personalizada de quejas, reclamos y sugerencias, durante los horarios ya mencionados anteriormente.
  - Servicios de urgencias: en el área de urgencias que funciona las 24 horas apoyan el proceso de recolección de las PQRSD, las cuales son remitidas al proceso de SIAU para su respectiva revisión y resolutivead.
- Canal telefónico:



Se cuenta con una línea de celular No. 3154410648 o al 8784078 la cual atiende en los horarios habituales de consulta externa además del número de celular de Odontología: 3235171043 y Consulta Por Urgencias 3208019400

- Correo Electrónico: [esesanfrancisco891@yahoo.es](mailto:esesanfrancisco891@yahoo.es) el cual es administrado por el proceso SIAU en el que el usuario puede solicitar una PQRSD y recibirá su respuesta de acuerdo a los tiempos establecidos. Correo del SIAU: [siau@esehospitalsanfranciscocodeasis.gov.co](mailto:siau@esehospitalsanfranciscocodeasis.gov.co).

Buzón de sugerencias: se cuenta con un formato de radicación de quejas, el cual es diligenciado por los usuarios y recepcionado en forma personalizada o depositados en buzones de sugerencias, los cuales están ubicados en los buzones de Consulta Externa, Administración y Urgencias de la ESE Hospital San Francisco de Asís.

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: <a href="mailto:esesanfrancisco891@yahoo.es">esesanfrancisco891@yahoo.es</a>



	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>24 de 36</b>

**TIEMPO DE RESPUESTA:** Las quejas por entrega de medicamentos y medicamentos de control, y las citas médicas a embarazadas y a niños menores de un año; las quejas de carácter **PRIORITARIAS** deberán ser contestadas en un plazo de 5 días hábiles entre ellas están:

Todas las quejas relacionadas con citas médicas, odontológicas de promoción y prevención, y lo relacionado con el servicio de laboratorio clínico; y las quejas de carácter **NO PRIORITARIAS** deberán de contestarse en un plazo de 15 días hábiles o según lo estipule la normatividad, entre ellas están:

Todas las quejas relacionadas con la prestación del servicio de atención al usuario, cumplimiento de horario de los funcionarios y personal médico u odontológico, y lo referente a la atención prestada por funcionarios de la institución.

**Nota:** No solo se atenderán las quejas, reclamos y sugerencias, sino que se tomarán las mismas por escrito en el formato ya establecido. En caso de fines de semana y festivos el persona del urgencias tomará quejas telefónicas y las registrará en el formato correspondiente, luego se las entregará al responsable del SIAU para su gestión.



Las quejas o reclamos se registran en el formato de quejas y reclamos para analizar las causas que originaron la no conformidad, estableciendo en ella no solo la acción correctiva sino también el responsable y la fecha tanto de cumplimiento como de seguimiento a la acción.

El funcionario encargado de Atención al usuario debe radicar todas las quejas y/o peticiones presentadas en forma verbal y/o escrita.

**ACTORES EN SU ORDEN:**

El Usuario, quien manifestará de manera verbal y/o escrita ante la IPS de servicios integrales y la Oficina Central de atención al usuario vía telefónica, personal o por correo su queja o reclamo.

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>25 de 36</b>

Las quejas, reclamos y sugerencias se recopilarán en el servicio de atención al usuario en forma escrita y/o verbal, se registrará en el formato de radicado de quejas, el funcionario de atención al usuario dará trámite y respuesta de manera escrita directamente al usuario, en caso de no tener la capacidad y autonomía para resolver la queja y dependiendo del contenido de esta, se solicita la intermediación a la dependencia requerida anexando fotocopia de la queja y se dará información escrita a la Gerencia de la ESE Hospital San Francisco de Asís; para el respectivo seguimiento. La dependencia implicada dará respuesta de manera escrita como mecanismo de descargos permitiendo dar una solución veraz y clara al usuario y envía copia a la Oficina de Atención al Usuario.

La copia de la queja o reclamo del Usuario así como la respuesta escrita deberá archivar en la Oficina de Atención al Usuario para su evaluación periódica por parte del Comité de Ética, quien analizará las causas repetitivas de quejas y agilizará los correctivos necesarios con el propósito de continuar con una excelente prestación de todos los servicios según el tiempo establecido.



#### OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Oficina Central de Atención al Usuario dará la solución de todas las quejas y reclamos, será la responsable de la recepción y el trámite de quejas presentadas por los usuarios de manera persona, vía telefónica, o por correo. En todos los casos se dará respuesta escrita a cada situación con el propósito de mejorar la calidad del servicio, buscando siempre la satisfacción del usuario.

#### MONITOREO DE CALIDAD

Corresponde al Auditor de Calidad de la ESE Hospital San Francisco de Asís, monitorear la calidad del servicio y la satisfacción del usuario desde un punto de vista técnico, para lo cual evaluará la cobertura, funcionamiento, eficacia de los procesos, del trámite de quejas y reclamos, de tal manera que se puedan definir estrategias que garanticen el mejoramiento de la calidad del servicio.

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>26 de 36</b>

Cuando la queja no es solucionada, es repetitiva y no queda plenamente satisfecho el usuario, se citará al comité de calidad, quien en última instancia resuelve y toma los correctivos pertinentes.

### TERCER COMPONENTE

Realización de Encuestar, análisis, planes de mejoramiento y seguimiento

Las encuestas de satisfacción de usuarios se realizarán durante y después del proceso de atención por cada servicio, además de aquellas que se apliquen en los desplazamientos al área rural para las brigadas de atención.

¿Cómo realizar planes de mejoramiento?



Para la realización y formulación de Planes de Mejoramiento se utilizará como herramienta institucional el Formato estándar para ello, dada por la Matriz, donde se debe diligenciar:

- ¿Qué? (Actividades)
- ¿Quién? (responsable)
- ¿Cuándo? (fecha límite o de terminación)
- ¿Dónde? (Lugar donde se realizará la actividad)
- ¿Por qué? (propósito de la actividad)
- ¿Cómo? (pautas para la realización de la actividad)

¿Cómo hacer el seguimiento?

Para este fin se utilizará el Formato Estándar para seguimiento de Planes de mejoramiento (Anexo...) que contiene las siguientes casillas:

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>27 de 36</b>



- Actividades planeadas (es el mismo QUÉ? de la Matriz)
- Actividades ejecutadas.
- Problemas que se presentaron.
- Cambios en la meta.

#### CUARTO COMPONENTE

##### Procedimiento de Manejo de Buzón

ACTIVIDADES		
PASO	¿QUE SE HACE?	RESPONSABLE
1	Semanalmente se abre el Buzón de Sugerencias, el día miércoles entre las 2:00 pm y las 2:30 pm.	Encargado del SIAU
2	Inicio: se solicita la compañía de un testigo.	Encargado del SIAU
3	Se abre un acta dentro de apertura y cierre del Buzón de sugerencias.	Encargado del SIAU
4	Se verifica el buen estado del buzón y del candado.	Encargado del SIAU y Testigo
5	Se realiza el conteo y clasificación de quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones, con la presencia de un testigo.	Encargado del SIAU
6	Inicia el proceso descrito en el Segundo Componente del presente manual: "Procedimiento de Recepción, Respuesta,	Encargado del SIAU

"CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR"		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>28 de 36</b>

	Trámite y Solución de quejas, reclamos y sugerencias.-	
7	Se procede a cerrar nuevamente el Buzón de sugerencias con un candado específico para ello.	Encargado del SIAU
8	Se firma el acta por parte de quienes hayan participado en el procedimiento.	Encargado del SIAU y testigo
9	Fin.	Encargado del SIAU





## QUINTO COMPONENTE

### Comité de Ética

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es





	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>29 de 36</b>

Para dar cumplimiento a lo estipulado y reglamentado en el decreto No. 1757 del 3 de agosto de 1994 del Ministerio de Salud y la Circular Externa No. 009 de 3 de Julio de 1996 de la Superintendencia de Salud, la ESE Hospital San Francisco de Asís; ha constituido el comité de atención de ética el cual tendrá como funciones:

- Divulgar entre los funcionarios y la comunidad en general los deberes y derechos de los usuarios.
- Velar por el cumplimiento de deberes y derechos de los usuarios.
- Atender y canalizar las inquietudes, quejas, sugerencias y demandas de los usuarios de la prestación de servicios de salud.
- Analizar mensualmente el consolidado de quejas y reclamos de la ESE Hospital San Francisco de Asís; dependiendo del resultado de dicho análisis, proponer medidas que promueven el mejoramiento continuo de la atención al usuario.
- Promover y optimizar los programas de promoción y prevención dirigidos hacia el cuidado de la salud individual, familiar y ambiental, además de todos aquellos cuyo objetivo sea la protección de los derechos de los usuarios, la calidad en la prestación de los servicios y/o la promoción de una cultura de servidor público en la ESE Hospital San Francisco de Asís.
- Plantear, analizar y aprobar medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana, en la prestación de los servicios de salud de la ESE Hospital San Francisco de Asís.
- Vigilar el cumplimiento de las medidas adoptadas, tanto por el comité de atención al usuario como por la Gerencia de la ESE Hospital San Francisco de Asís; en torno a la calidad de la prestación de los servicios de salud, preservando la estabilidad económica de la Institución. El comité de atención al usuario se

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>30 de 36</b>

conforma por funcionarios de la ESE Hospital San Francisco de Asís; en representación de cada una de las áreas de mayor importancia (Responsable del SIAU, Coordinador Médico, Coordinador Asistencial, Técnico Administrativo, Coordinador de PyP, Responsable de la asignación de citas, miembros de la asociación de usuarios) con respecto a la atención del usuario y la calidad en la prestación de servicios.

El comité se reunirá ordinariamente una vez al mes y en forma extraordinaria de acuerdo con las necesidades existenciales, previa autorización del presidente del comité y con el aval de por lo menos dos miembros, los cuales serán informados por escrito en un término no menor de dos días hábiles.

En cada una de las reuniones la secretaria (o) dará lectura del acta anterior. Los temas tratados en cada una de las reuniones del comité quedarán registrados en el acta, al igual que las tareas asignadas y los temas pendientes a tratar en las próximas secciones. Estas actas serán enumeradas de manera consecutiva, firmadas por los miembros del comité y archivados por la secretaria, quedando a disposición de los miembros del Comité de Atención al Usuario y del área administrativa de la ESE Hospital San Francisco de Asís.



## SEXTO COMPONENTE

### Alianza o Asociación de Usuarios

Con base en el Artículo 10 del Decreto 1757 del año 1994, “La Alianza o Asociación de Usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tiene derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con un sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud podrán participar en las instituciones del Sistema formando Asociaciones o alianzas de Usuarios

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>31 de 36</b>

que los representarán ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las Empresas Promotoras de Salud, del orden público, mixto y privado”

#### Alianzas:

En el Municipio de Palermo, las alianzas de Usuarios han sido conformadas por cada EPS y la persona responsable del SIAU por parte de la ESE Hospital San Francisco de Asís asiste periódicamente, según la programación de cada una, para canalizar la información y llevarla al Comité de Ética.



#### Asociación:

“Las Asociaciones de Usuarios se constituirán con un número plural de usuarios, de los convocados a la Asamblea de Constitución por la respectiva institución y podrán obtener su reconocimiento como tales por la autoridad competente, de acuerdo con las normas legales vigentes (Art. 11 Decreto 1757 de 1994). Las alianzas o asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general, y entre los elegidos de éstas si hubieren varias asociaciones o alianzas de usuarios, para periodos de dos (2) años (Art. 12 Decreto 1757 de 1994).

#### FUNCIONES ASOCIACION DE USUARIOS (Art. 14. Decreto 1757 de 1994):



1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>32 de 36</b>

2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
3. Participar en las Juntas Directivas de las Empresas Promotoras de Salud e Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las Juntas Directiva de la Institución Prestadora de Servicios de Salud y la Empresa Promotora de Salud.
5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las Juntas Directivas, se apliquen según lo acordado.
6. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestadoras y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
7. Proponer a las Juntas Directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
8. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo que para tal efecto se establezca.
9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
10. Propone las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>33 de 36</b>

11. Ejerce veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.
12. Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de las Empresas Promotoras y las Instituciones Prestadoras de Servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para periodos máximos de dos (2) años.
13. Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria y los comités de Participación Comunitaria por periodos de dos (2) años.
14. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

## SEPTIMO COMPONENTE

### Indicadores



La medición y caracterización de los indicadores que se miden el Sistema de Información y Atención al Usuario, dentro de la ESE Hospital San Francisco de Asís son los ya establecidos por la Resolución 1446 del 2006 para la Monitoria del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad:

- Oportunidad de la asignación de cita en la Consulta Médica General.
- Oportunidad en la atención en consulta de Urgencias.
- Oportunidad en la atención en consulta de Odontología General.
- Proporción de paciente con Hipertensión Arterial Controlada.
- Tasa de Infección intrahospitalaria.

"CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR"		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es





	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>35 de 36</b>



- 
- 
- 
- Tasa de Mortalidad por neumonía en grupos de alto riesgo.
- Razón de Mortalidad Materna.
- Oportunidad de entrega de medicamentos POS.
- Proporción de esquemas de vacunación adecuados en niños menores de un año.
- Tasa de Reingreso de pacientes hospitalizados.
- Tasa de Mortalidad intrahospitalaria después de 48 horas.

## ANEXOS

### INSTRUMENTOS PARA RECEPCION TRAMIT Y RESPUESTA A QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS:

1. Manual de Atención al Usuario.
2. Formato de recepción de quejas, reclamos y sugerencias.
3. Formato de Encuestas de Satisfacción.
4. Formato de Plan de Mejoramiento (Matriz)
5. Formato de seguimiento a Planes de Mejoramiento.

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	<b>ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS</b>		
	<b>MUNICIPIO DE PALERMO HUILA</b>		
	<b>NIT. 891.180.091-4</b>		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO</b>		
	<b>SIAU</b>		
<b>COD:APU-MN-02</b>	<b>VIGENCIA 2022</b>	<b>VERSION 02</b>	<b>36 de 36</b>

RECIBIDO Y ACTUALIZADO POR LA DOCTORA  
DORALI GARABITO AREVALO  
ASESORA DE CALIDAD

---

DOCTOR ANTONIO GUTIERREZ  
ASESOR CONTROL INTERNO

E.S.E. HOSPITAL  
**San Francisco**  
de Asís

23 DE MAYO DE 2022

“CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR”		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: DORALY GARAVITO AREVALO	Nombre: SARA ALEXANDRA YAGUAR
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESORA EXTERNA CALIDAD	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es