



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS	CODIGO: GDE-OF-03
PALERMO - HUILA	VERSION: 03
NIT. 891.180.091-4	VIGENCIA: 02-01-2024
GERENCIA	Página 3 de 5

RESOLUCIÓN No 278
(14 de Septiembre de 2024)

**"POR MEDIO DEL CUAL SE ADOPTA
EL MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO DE LA
E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS"**

El Gerente de la ESE Hospital San Francisco de Asís, en uso de sus facultades legales y de la constitución Política de Colombia y demás normas concordantes y,

CONSIDERANDO:

Que la Constitución Política en su Artículo 209, establece: "La Administración Pública, en todos sus órdenes, tendrá un Control Interno que se ejercerá en los términos que señale la Ley".

Que el artículo 269 de la Constitución Política establece la obligatoriedad por parte de la autoridad correspondiente, en cada entidad pública, de diseñar y aplicar, según la naturaleza de sus funciones, métodos y procedimientos de control interno de conformidad con lo que disponga la Ley.

Que de conformidad con lo establecido en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, los manuales de procesos y procedimientos son uno de los instrumentos a través de los cuales se cumple el control interno, así mismo el literal b) del artículo 3 ibidem, señala que corresponde a la máxima autoridad del organismo o entidad, la responsabilidad de establecer, mantener y mejorar el sistema de control interno conforme a la misión de la entidad.

Que el artículo 2.2.22.3.1 del Decreto 1083 de 2015 adopta la versión actualizada del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG con el fin de lograr el funcionamiento del Sistema de Gestión y su articulación con el Sistema de Control Interno.

Que el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG es un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y de los organismos públicos, dirigido a generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, en los términos del artículo 2.2.22.3.2. del Decreto 1083 de 2015.

"CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR"

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre GLORIA INES DUSSAN	Nombre: CLARA MORA	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: Asesor Control Interno	Cargo: Profesional Especializada	Cargo: Gerente
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS	CODIGO: GDE-OF-03
	PALERMO - HUILA	VERSION: 03
	NIT. 891.180.091-4	VIGENCIA: 02-01-2024
	GERENCIA	Página 4 de 5

Que el artículo 2.2.2.3.1 de la misma norma señala que el Sistema de Control Interno previsto en las leyes 87 de 1993 y 489 de 1998 se articulará al Sistema de Gestión en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, a través de los mecanismos de control y verificación que permiten el cumplimiento de los objetivos y el logro de resultados de las entidades.

Que, según el artículo 2 del decreto 1537 de 2001, " Como instrumento que garantice el cumplimiento del control interno en las organizaciones públicas, éstas elaborarán, adoptarán y aplicarán manuales a través de los cuales se documentarán y formalizarán los procedimientos a partir de la identificación e los procesos institucionales.

Que el Manual de Procesos permite contar con una herramienta útil y adecuada a la entidad como mecanismo de desarrollo organizacional, para servir de guía a quienes lo consulten y a la vez facilitar la difusión y aplicación de procesos estandarizados al interior de toda la entidad en todas sus áreas.

Que la estandarización de procesos propicia la transparencia en todas las actuaciones de los servidores públicos, generando credibilidad en la administración frente a la comunidad y a las entidades de control del Estado

Que la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública NTCGP 1000:2004 establece que la entidad debe contar con procedimientos documentados y registros requeridos para el cumplimiento de sus funciones.

Que, en virtud de lo anterior,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: Adóptese el MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, el cual contiene las directrices, procesos y procedimientos para garantizar una atención de calidad a los usuarios de la entidad.

ARTÍCULO SEGUNDO: la presente resolución debe comunicarse a todos los funcionarios y contratistas de la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, especialmente a aquellos que tienen contacto directo con los usuarios.

"CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR"

Elaborado por: Nombre GLORIA INES DUSSAN Cargo: Asesor Control Interno Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Revisado por: Nombre: CLARA MORA Cargo: Profesional Especializada Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	Aprobado por: Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA Cargo: Gerente E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es
--	---	--

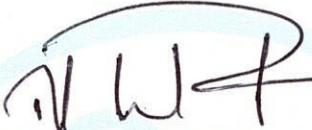


ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS	CODIGO: GDE-OF-03
PALERMO - HUILA	VERSION: 03
NIT. 891.180.091-4	VIGENCIA: 02-01-2024
GERENCIA	Página 5 de 5

ARTÍCULO TERCERO: La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y deroga las disposiciones que le sean contrarias.

PUBLÍQUESE, COMUNÍCASE Y CÚMPLASE

Dada en Palermo, a los catorce (14) días del mes de septiembre de 2024


RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Gerente

E.S.E. HOSPITAL
San Francisco
de Asís

"CONSTRUYENDO SALUD Y BIENESTAR"

Elaborado por: Nombre GLORIA INES DUSSAN Cargo: Asesor Control Interno Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Revisado por: Nombre: CLARA MORA Cargo: Profesional Especializada Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	Aprobado por: Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA Cargo: Gerente E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es
--	---	--

MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO



**PALERMO – HUILA
2024**

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	5
OBJETIVOS.....	6
GENERAL.....	6
ESPECIFICOS.....	6
ALCANCE.....	7
MARCO LEGAL	7
VALORES INSTITUCIONALES DE SERVICIO PUBLICO.....	8
RESPETO.....	8
COMPROMISO.....	9
JUSTICIA.....	9
HONESTIDAD.....	9
DILIGENCIA.....	9
CUALIDADES PARA UN OPTIMO SERVICIO AL CUIDADANO.....	10
TOLERANCIA.....	10
EMPATIA.....	11
CAPACIDAD DE ESCUCHA.....	11
AMABILIDAD.....	11
AGILIDAD.....	11
CONFIABILIDAD.....	11
INCLUSION.....	12
ATENCION A PERSONAS ALTERADAS.....	13
PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PRESENCIAL.....	13
PROTOCOLO PARA ATENCION VIRTUAL.....	14
CONCEPTOS BASICOS EN LA ATENCION AL USUARIO.....	15
QUE ES SALUD.....	15
QUE ES DERECHO.....	15
QUE ES DEBER	15
QUE ES ENFERMEDAD.....	15
OTRAS DEFINICIONES.....	15
ACCESIBILIDAD.....	15
ACTITUD.....	15
ATENCION PERSONALIZADA.....	15
ASERTIVIDAD.....	15
ASOCIACION DE USUARIOS.....	15
BUZON	15
CALIDAD.....	16
CALIDAD PERSIBIDA	16
CAPACIDAD DE RESPETO.....	16
CONFIDENCIALIDAD.....	17
DEBERES.....	17
DERECHOS.....	17
PROTOCOLO PARA LA ATENCION VIRTUAL.....	17
CONCEPTOS BASICOS EN LA ATENCION DEL USUARIO.....	17
QUE ES SALUD.....	17
QUE ES DERECHO.....	17
QUE ES DEBER	17
QUE ES ENFERMEDAD.....	17
OTRAS DEFINICIONES.....	17

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



ACCESIBILIDAD.....	17
ACTITUD.....	17
ATENCION PERSONALIZADA.....	18
ASERTIVIDAD.....	18
ASOCIACION DE USUARIOS.....	18
CALIDAD.....	18
CAPACIDAD PERSIBIDA.....	19
CAPACIDAD DE	19
CPMPETENCIA.....	19
CONFIDENCIALIDAD.....	19
DERECHO DE PETICION.....	19
EMPATIA.....	19
EXPECTATIV.....	19
FELICITACION.....	20
INFORMACION.....	20
MANIFESTACION.....	20
MEJORA.....	20
PRIMENTACION AL USUARIO.....	20
PARTICIPACION CIUDADANA.....	20
PARTICIPACION COMUNITARIA.....	20
QUEJA.....	20
RECLAMOS SIAU.....	20
SUGERENCIA.....	20
USUARIO PACIENTES.....	20
USUARIO CLIENTES.....	20
QUE ES SIAU.....	20
DESCRIPCION DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO.....	20
CARACTERISTICAS DEL SIAU.....	21
FUNCIONES DEL PERSONAL DEL SIAU.....	22
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.....	22
DESCRIPCION DE ACTIVIDADES.....	22
ATENCION Y ORIENTACION.....	22
POR QUE HAY QUE INFORMAR.....	24
QUE INFORMACION SUMINISTRAR.....	24
BENEFICIARIOS DE USUARIO.....	25
BENEFICIOS PARA EL PRESTADOR.....	25
COMO SUMINISTRAR Y SOCIALIZAR LA INFORMACION.....	26
COMO EXPLICAR AL USUARIO DE LAS DEMORAS	26
ORIENTAR A TODOS LOS USUARIOS-PACIENTES Y VISITANTES.....	27
GESTIONAR TODOS LOS PROCESOS Y SERVICIOS TRATANDO DE MINIMIZAR LAS DEMO.....	28
REPREGRAMACION DE SERVICIOS OFERTADOS.....	28
APOYAR AL USUARIO EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS.....	29
SATISFACCION DEL USUARIO.....	29
GENERALIDADES DE LA ACTIVIDAD	30
ACTUALIZACION DE LA MUESTRA DE SATISFACCION.....	30
DESCRIPCÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE ACTIVIDADES PARA LA SOCIALIZACION	31
DESCRIPCÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE ACTIVIDADES	32
PARTICIPACION SOCIAL A TRAVES DE LA ASOCIACIÓN.....	32
CONFORMACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS.....	33
SEGUIMIENTO DE SOTENIBILIDAD DE LAS ASOCIACIONES.....	33
ELECCIÓN DE DELEGADOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS.....	34

“		
Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS
NIT. 891.180.091-4
PALERMO - HUILA

COD. FORMATO	CT- PR
VERSIÓN	5
FECHA APROBACIÓN	23/08/2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

PAGINAS 4 DE 41

CAPACITACION PARA EL CLIENTE INTERNO, EXTERNO.....	36
DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE LA ACTIVIDAD CAPACITACIÓN A CLIENTE	36
DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE LA ACTIVIDAD CAPACITACIÓN AL USUARIO	37
TRÁMITE DE LA PQR.....	42
TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQR.....	42

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS
NIT. 891.180.091-4
PALERMO - HUILA

COD. FORMATO	CT- PR
VERSIÓN	5
FECHA APROBACIÓN	23/08/2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

PAGINAS 5 DE 41

INTRODUCCION

Para la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, como Prestador de Servicios de Salud, es de vital importancia brindar a nuestros usuarios una atención humanizada, dando cumplimiento no solo a las normas constitucionales y legales, sino brindando a nuestros beneficiarios atención adecuada y oportuna de allí que nuestro proceso comunicativo comienza desde el primer contacto con los usuarios, partiendo con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que el Hospital brinda, su calidad, ventajas, garantías, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismo de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia.

De allí que a través del presente manual de procesos se brindan un conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que involucran no solo el proceso específico de prestación de servicio de salud, sino que abarcan también una serie de procesos "no clínicos o asistenciales", sin los cuales no sería posible de atender de maneras adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

El presente manual identificará los procesos y procedimientos del Sistema Integrado de Información (SIAU) de la Empresa Social del Estado San Francisco de Asís, donde se describe el flujo de atención que se debe brindar a los usuarios desde su ingreso hasta su salida, a fin de dar respuesta a las diferentes necesidades de atención. El Sistema de Información y Atención al usuario (SIAU) recepciona, clasifica, tramita y da solución a las peticiones, quejas, reclamos y hace seguimiento a las inquietudes, recomendaciones, sugerencias que prestan los ciudadanos en el marco del SGSSS (Sistema General de Seguridad Social en Salud) y los entes de control, permitiendo tomar los correctivos necesarios para el mejoramiento continuo de la calidad y oportunidad en la prestación del servicio de salud, estableciendo un proceso comunicativo con los usuarios que se fortalezca y consolide con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la Empresa Social del Estado San Francisco de Asís presta, los mecanismos de organización y participación social.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL:

Implementar en la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, los instrumentos básicos necesarios para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario (SIAU) de una forma clara, eficaz y oportuna, con la activa participación de los funcionarios, contratistas, usuarios y la comunidad, y así contribuir al mejoramiento en la calidad de los servicios.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ❖ Garantizar eficiencia y efectividad en la atención de servicios de salud de la E.S.E. San Francisco de Asís, siendo receptor inicial de las necesidades y expectativas de los usuarios, adelantando de manera oportuna y precisa la solución a las inquietudes, trámites, quejas o sugerencias de los usuarios, a través de estrategias metodológicas con el fin de brindar una atención eficiente, oportuna y de calidad.
- ❖ 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 al usuario en forma continua y oportuna 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.
- ❖ Asegurar la capacidad de cumplir con las necesidades y expectativas de los usuarios para lograr su satisfacción y fidelidad
- ❖ Orientar la atención en salud y al usuario enmarcada en los derechos y deberes del usuario.
- ❖ Garantizar el servicio a los usuarios con calidad, calidez humana, efectividad, oportunidad y mejoramiento continuo.
- ❖ Comprometer a los actores del Hospital relacionados directamente con la atención al usuario para que, con un lenguaje claro, procesos y procedimientos unificados y un sentido de humanidad, se solucionen los eventos y no se coloque en riesgo la integridad del usuario.
- ❖ Optimizar los recursos y tecnología disponibles para que el resultado sea la satisfacción del usuario y la solución de los eventos que los afiliados presenten.
- ❖ Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

ALCANCE

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Protección Social, para fortalecer la calidad de los servicios, que tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en sus solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la atención brindada en E.S.E. San Francisco de Asís.

En este orden de ideas el proceso Inicia con la recepción de la necesidad, orientación, educación e información al usuario desde el ingreso a nuestras instalaciones, continua con la solución e información de las necesidades y finaliza con la medición de la percepción de grado de satisfacción del usuario.

Este manual aplica para todas las actividades relacionadas con la voz del cliente, educación en salud y participación social en salud en todos los procesos de la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís.

MARCO LEGAL

- ❖ Constitución Política de Colombia de 1.991- Artículo 23: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución artículos 270: La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.
- ❖ Ley 10 de 1990 Por la cual se reorganiza el Sistema Nacional de Salud.
- ❖ Ley 100 de 1993 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Decreto 1011 de 2006 Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud
- ❖ Circular externa 047 de 2007 Superintendencia Nacional de Salud, la cual recopila, modifica y actualiza todas las circulares externas y cartas circulares expedidas por este mismo ente, en la cual se establece en su título VII la protección de los afiliados en cuanto a su trato digno, atención al mismo y el trámite de sus peticiones.
- ❖ Ley 1171 de 2007: Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores.
- ❖ Circular Externa 049 de 2008 Superintendencia Nacional de Salud en la que establece la leyenda que debe contener la respuesta a las peticiones del afiliado.
- ❖ Ley 1437 de 2011 Título I: Capítulo 2, derechos, deberes, prohibiciones, impedimentos y recusaciones.
- ❖ Ley 1581 de 2012 y del Decreto 1377 de 2013, por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales.
- ❖ Decreto 903 de 2014 Por el cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema Único de Acreditación en Salud
- ❖ Resolución 2003 de 2014 Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 - 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

- ❖ Ley 1712 de 2014: Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 1751 de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
- ❖ Ley 1755 DE 2015 Título II: Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición. Artículo 13 y Artículo 14.
- ❖ Resolución 0256 de 2016 Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud
- ❖ Decreto 780 de 2016 Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del sector salud y protección social.
- ❖ Resolución 2063 de 2017: Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud – PPSS
- ❖ Circular Externa 000008 de 2018: Expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007.
- ❖ Resolución 3100 De 2019 Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los prestadores de servicios de salud y de habilitación de los servicios de salud y se adopta el manual de inscripción.
- ❖ Circular Externa 2023151000000010-5 DE 2023, Superintendencia Nacional de Salud. Por la cual se modifican los términos para resolver los reclamos en salud establecidos en la circular externa 047 de 2007, modificada entre otras por la circular externa 008 de 2018, así como los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud dispuestos en la circular externa 017 de 2020

VALORES INSTITUCIONALES DE SERVICIO PÚBLICO

La E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, estableció en su Código de Integridad, los valores cotidianos que se constituyen en las creencias que nos unen en torno a nuestros usuarios y partes interesadas, y a través de ello, se rige la conducta y actuar de cada integrante de la E.S.E los cuales se recogen en los siguientes valores:

1. RESPETO.



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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

Respeto a la dignidad humana: Se reconoce y tolera la diversidad de creencias, sentimientos y afinidades de cada uno de nuestros funcionarios y usuarios.

2. COMPROMISO



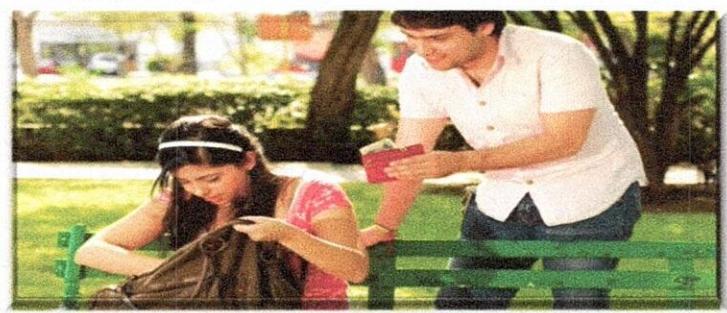
Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

3. JUSTICIA



Actuó con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad e igualdad y sin discriminación.

4. HONESTIDAD



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

5. DILIGENCIA

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



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

CUALIDADES PARA UN OPTIMO SERVICIO AL CIUDADANO

Un servicio de calidad debe cumplir con ciertos atributos relacionados con la expectativa que el ciudadano tiene sobre el servicio que necesita, por esto es importante que los colaboradores que atienden a la comunidad cuenten con las siguientes cualidades para atender a los usuarios:

1

RESPETO:

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

TOLERANCIA:

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

2

3

EMPATÍA:

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

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
NIT. 891.180.091-4
PALERMO - HUILA

COD. FORMATO	CT- PR
VERSIÓN	5
FECHA APROBACIÓN	23/08/2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

PAGINAS 11 DE 41

CAPACIDAD DE ESCUCHA:

Implica prestar atención a lo que se le está diciendo, analizar su contenido, procesar la información recibida y emitir una respuesta oportuna.

4

AMABILIDAD:

5

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

AGILIDAD:

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

6

CONFIABILIDAD:

7

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

INCLUSIÓN:

Aceptar a todas las personas como iguales independientemente de su capacidad, etnia, edad, religión

8

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

Por supuesto, aunque el buen servicio sea la regla, si un usuario es grosero o violento, también es obligatorio exigirle respeto de manera cortés. Si el ciudadano persiste en su actitud, el colaborador debe llamar a otro compañero y cederle el manejo de la situación

ATENCION A PERSONAS ALTERADAS

En muchas ocasiones llegan usuarios inconformes, confundidos y furiosos al servicio, donde el funcionario debe tener en cuenta lo siguiente:



Mostrar una actitud amable.



Dejar que el usuario se desahogue, escucharlo atentamente, no interrumpirlo ni entablar una discusión con él.



No perder el control; si el funcionario conserva la calma es probable que el ciudadano también se calme.



Cuidar el tono de la voz: muchas veces no cuenta tanto qué se dice, sino cómo se dice.



Si creemos que la situación "se nos va de las manos" o no conseguimos que la persona se calme, pedir ayuda. Decir al usuario que otro compañero seguirá la conversación, ya que parece que no se llegó a ningún acuerdo. Explicar al compañero brevemente la situación, para que el usuario no tenga que empezar desde el principio.



Una vez que la persona se ha calmado y se han ofrecido posibles alternativas o soluciones, antes de despedirse, expresar nuestros sentimientos en relación con lo sucedido.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN PRESENCIAL

- ✖ En el contacto inicial: saludar amablemente, presentarse con nombre, apellido y cargo.
- ✖ Mostrar expresiones amables y educadas como ¿en qué le puedo servir?
- ✖ Para dirigirse al usuario encabeza la frase señor, señora, niño, niña, joven.
- ✖ Una vez brindada la información se preguntará al usuario o visitante, si hay algún asunto más en que se le pueda ayudar.
- ✖ Dedicarse en forma exclusiva al usuario y escucharlo con atención

LA EXPRESIVIDAD EN EL ROSTRO Y EXPRESIVIDAD EN LA VOZ Y EL LENGUAJE

La expresión facial es relevante; no hace falta sonreír de manera forzada: mirando al interlocutor a los ojos ya se demuestra interés. El lenguaje gestual y corporal debe ser acorde con el trato verbal, es decir, educado y cortés.

El lenguaje y el tono de voz refuerzan lo que se está diciendo, por ello conviene escoger bien el vocabulario para que la información sea comprensible.



PUESTO DE TRABAJO

El cuidado y apariencia del puesto de trabajo tienen un impacto inmediato en la percepción del ciudadano; si está sucio, desordenado y lleno de elementos ajenos a la labor, dará una sensación de desorden y descuido



Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS
NIT. 891.180.091-4
PALERMO - HUILA

COD. FORMATO	CT- PR
VERSIÓN	5
FECHA APROBACIÓN	23/08/2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

PAGINAS 14 DE 41

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN VIRTUAL

CORREO ELECTRÓNICO O SISTEMA INSTITUCIONAL



El funcionario es el responsable del uso del correo electrónico o del usuario por el cual no se le debe permitir a terceros acceder.



El correo institucional no debe usarse para temas personales.



Para dar respuesta a los correos redactar oraciones cortas, no usar mayúscula sostenida, negrillas, ni signos de pregunta y admiración.



Seguir el protocolo establecido por la entidad con relación al uso de plantillas y firma.



El funcionario debe asegurarse que debajo de la firma, aparezcan todos Los datos que lo identifiquen.

PROTOCOLO PARA ATENCIÓN TELEFÓNICA

8783713



Saluda a quien llama con la siguiente formula: Buenos días (tardes), bienvenido, se ha comunicado con la E.S.E Hospital San Francisco de Asís, le habla (Nombre y Apellido de quien



Atender la llamada de manera amable y respetuosa; la actitud también puede ser percibida por teléfono.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
NIT. 891.180.091-4
PALERMO - HUILA

COD. FORMATO	CT- PR
VERSIÓN	5
FECHA APROBACIÓN	23/08/2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

PAGINAS 15 DE 41



Dedíquese exclusivamente a la atención del usuario, no lo interrumpa mientras el usuario este hablando.



El funcionario debe hablar claro, con tono suave pero firme, con buena articulación y vocalización con el fin que el usuario comprenda el mensaje.



A pesar de nuestra buena voluntad, en muchas ocasiones no podremos ayudarle al usuario. Si la llamada sube de tono, nunca perderemos un tono conciliador y tranquilo.



Termine la llamada adecuadamente, se realiza con la utilización de frases como ¿le puedo servir en algo más? Recuerde que lo atendió (nombre y apellido) gracias por comunicarse con

CONCEPTOS BASICOS EN LA ATENCION AL USUARIO

¿QUÉ ES SALUD?

Según la organización mundial de la salud. "La salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de las enfermedades".

¿QUE ES DERECHO?

Es la facultad que tenemos de hacer una cosa, de disponer de ella o exigir algo de una persona.

¿QUE ES DEBER?

Es estar obligado a algo por una ley o norma.

¿QUE ES ENFERMEDAD?

Es el desequilibrio entre el Bienestar físico, mental y social.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS NIT. 891.180.091-4 PALERMO - HUILA	COD. FORMATO	CT- PR
	VERSIÓN	5
	FECHA APROBACIÓN	23/08/2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU	PAGINAS	16 DE 41

OTRAS DEFINICIONES:

- ❖ **ACCESIBILIDAD:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de los servicios sanitarios. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.
- ❖ **ACTITUD:** Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados. Disposición de entregar lo mejor de sí mismo en pro de prestar un buen servicio.
- ❖ **ATENCIÓN PERSONALIZADA:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- ❖ **ASERTIVIDAD:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.
- ❖ Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.
- ❖ **ASOCIAACION DE USUARIOS:** Son las agrupaciones de filiados de los regímenes contributivos y subsidiado que tiene derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con un sistema de afiliación y paquete de beneficios correspondiente, que velaran por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
- ❖ **BUZÓN:** Pequeña caja ubicada en cada una de las sedes que hacen parte de la red hospitalaria de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís, que prestan atención directa o indirecta a los usuarios y que tiene como objetivo disponer de los formatos que toda aquella persona realice alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el trámite respectivo.
- ❖ **CALIDAD:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- ❖ **CALIDAD PERCIBIDA:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza, ...).
- ❖ **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

componente de la calidad de los servicios sanitarios.

- ❖ **COMPETENCIA:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de los servicios sanitarios.
- ❖ **CONFIDENCIALIDAD:** Es una característica de la relación profesional usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
- ❖ **DEBERES:** Aquello a que está obligado el hombre por las leyes; es lo que cada uno estamos obligados hacer o cumplir.
- ❖ **DERECHOS:** Conjunto de las leyes y disposiciones a que está sometida toda sociedad civil; facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor.
- ❖ **DERECHO DE PETICIÓN:** En el Marco jurídico, la petición es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes o ante ciertos particulares por razones de interés general o particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener una pronta resolución de las mismas.
- ❖ **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.
- ❖ **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís. Las peticiones que en interés particular se radiquen ante red de Hospitales de la entidad, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso.
- ❖ **DERECHO DE INFORMACIÓN:** El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus a sus procesos y subprocesos.
- ❖ **EMPATÍA:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones sanitarias más valorados por los usuarios.
- ❖ **EXPECTATIVAS:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a nuestra empresa. Las expectativas se conforman a través de las experiencias. Se refiere a aquello que los usuarios-pacientes esperan encontrar cuando acuden a al lugar hospitalario. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; También se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



- ❖ **FELICITACIÓN:** Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.
- ❖ **INFORMACIÓN:** Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Su manejo puede hacerse en dos sentidos. Se pueden recibir solicitudes para entregar información o brindar información para dar respuesta a requerimientos.
- ❖ **MANIFESTACIONES:** Es la expresión verbal o escrita en la cual se hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.
- ❖ **MEJORA:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios. Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.
- ❖ **ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios. Los servicios prestados por la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios. Se refiere a la forma en que están organizados los servicios prestados, la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- ❖ **PARTICIPACION CIUDADANA,** es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.
- ❖ **PARTICIPACION COMUNITARIA,** es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.
- ❖ **PERSONAL ASISTENCIAL:** Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el Hospital médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarias entre otros.
- ❖ **QUEJA:** Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- ❖ **RECLAMO:** Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- ❖ **SATISFACCIÓN:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS NIT. 891.180.091-4 PALERMO - HUILA	COD. FORMATO	CT- PR
	VERSIÓN	5
	FECHA APROBACIÓN	23/08/2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU		PAGINAS
		19 DE 41

- ❖ **SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario.
- ❖ **SUGERENCIA:** Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.
- ❖ **USUARIO-PACIENTE/ CLIENTE EXTERNO:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en las Sedes Hospitalarias
- ❖ **USUARIO/ CLIENTE INTERNO:** Es importante considerar que nuestros consumidores o a quienes prestamos los servicios de salud son los clientes externos, pero también tenemos personas al interior de la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, que requieren ser atendidos, escuchados y que sean consideradas sus necesidades.

¿QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU?

El Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en sus manifestaciones PQRSD (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) frente a la prestación de los servicios de salud.

El Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU hace parte del procedimiento de Gestión y Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, que permite al usuario participar en la gestión institucional por medio de solicitud de información e intermediación, manifestación de inconformidad y expresión de sugerencia para que los servicios mejoren continuamente.

Este procedimiento se constituye como una herramienta institucional para identificar, canalizar y solucionar en tiempos mínimos las inquietudes que manifiesten nuestros usuarios sobre lo servicios ofertados, teniendo como referencia las necesidades sentidas y manifestadas por ellos, a través de las (quejas o reclamos) sobre la prestación del servicio.

Este sistema además ayuda a fortalecer los servicios de nuestra E.S.E. Hospital San Francisco de Asís para que sean calificados con felicitaciones, y para mantener el mejoramiento continuo.

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO "SIAU"

El área de Atención al Usuario a través del sistema de información y atención al usuario, es la encargada de brindar información y orientar a los usuarios acerca de los servicios que ofrece la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, los derechos y deberes, política de calidad para su atención en salud, así como también resolver inquietudes y necesidades.

Se tiene diseñado un modelo de atención basado en las necesidades básicas en salud de los usuarios con el fin de brindarles servicios con calidad, siempre apoyados con el comité de ética hospitalaria, la asociación de usuarios, en las reuniones de seguimiento a las actividades de SIAU y de Calidad con los cuales se elaboran planes de mejoramiento basados en fallas detectadas en la atención.

Elaborado por: Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA Cargo: COORDINADORA SIAU Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Revisado por: Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S. Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	Aprobado por: Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA Cargo: GERENTE E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es
---	---	--



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

Como herramienta de fortalecimiento, el "SIAU" diseña procesos de cualificación institucional, los cuales promueven la optimización de los servicios de acuerdo a las necesidades planteadas por los usuarios, para ello en la actualidad se aplican encuestas de satisfacción que permiten evidenciar la percepción del cliente externo con respecto al servicio prestado, igualmente se implementan charlas socioeducativas a fin de que estos obtenga el debido conocimiento acerca de sus deberes y derechos y servicios que se prestan.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

- ❖ Contar con información proveniente de los usuarios para facilitar el mejoramiento de la calidad de los servicios.
- ❖ Brindar conocimientos e información con relación a las características de la demanda de servicios de salud.
- ❖ Crear medios de expresión concreta de las necesidades de salud de los usuarios.
- ❖ Fortalecer la relación Institución – Usuarios – Comunidad.
- ❖ Promover actividades de sensibilización en el campo de los derechos y deberes en salud de los usuarios.
- ❖ Favorecer el desarrollo de los compromisos hacia los usuarios por parte de los prestadores de servicios.
- ❖ Conocer a los usuarios, grupos y comunidad que acceden a nuestros servicios.
- ❖ Ayudar a reducir costos y mejor uso de los servicios

FUNCIONES DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

- ❖ Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las manifestaciones.
- ❖ Hacer uso de los formatos institucionales de registro de manifestaciones (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.
- ❖ Operativizar los diferentes medios de comunicación que permitan realizar un análisis cualitativo y cuantitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, y el buzón de sugerencias.
- ❖ Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS NIT. 891.180.091-4 PALERMO - HUILA	COD. FORMATO	CT- PR
	VERSIÓN	5
	FECHA APROBACIÓN	23/08/2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU	PAGINAS	21 DE 41

- ❖ Promocionar el portafolio de servicios y establecer nuevas concepciones en la relación paciente – prestador.
- ❖ Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.
- ❖ Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís.
- ❖ Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
- ❖ Poner a disposición del sistema administrativo de la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer su integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud.
- ❖ Velar porque se entregue información adecuada al usuario frente al adecuado uso de los enseres de la institución y la adecuada clasificación de residuos hospitalarios.
- ❖ Fortalecer la relación Institución – Usuarios – Comunidad.
- ❖ Promover actividades de sensibilización en el campo de los derechos y deberes en salud de los usuarios: Campañas institucionales internas y externas.
- ❖ Favorecer el desarrollo de los compromisos hacia los usuarios por parte de los prestadores de servicios.
- ❖ Conocer a los usuarios, grupos y comunidad que acceden a nuestros servicios.
- ❖ Ayudar a reducir costos y mejor uso de los servicios.
- ❖ Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del Sistema de Información y Atención al Usuario en todas las instancias: Dirección, Administración, Usuarios y funcionarios.
- ❖ Dar respuesta oportuna a todas las PQRSDF y presentar informar consolidado de estas mensualmente al coordinador de la sede central.
- ❖ Presentar al área de calidad y control interno los informes mensuales, trimestrales y semestrales correspondientes a las actividades realizadas.
- ❖ Entrenar adecuadamente al personal que diligenciará la encuesta de satisfacción institucional

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS NIT. 891.180.091-4 PALERMO - HUILA	COD. FORMATO	CT- PR
	VERSIÓN	5
	FECHA APROBACIÓN	23/08/2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU		PAGINAS 22 DE 41

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. Conocer junto con su familia los Derechos y Deberes que tienen dentro de la institución a través de la divulgación y promoción de los mismos.
2. Recibir un trato humanizado, amable y cortes por parte de quien brinda los servicios de salud.
3. Recibir un trato digno y ético respetando sus creencias, raza, ideología política y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
4. Recibir atención en sitios tranquilos, limpios e higiénicos y en condiciones de privacidad.
5. Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral.
6. Decidir libremente con su familia o representante la realización o no de los procedimientos médicos, después de ser informado de los costos y los riesgos, dejando constancia escrita de su Decisión.
7. Elegir libremente el profesional de salud de acuerdo con la disponibilidad del hospital.
8. Ser remitido oportuna y adecuadamente a otras instituciones de salud cuando sus condiciones lo ameriten.
9. Participar en la planeación, gestión, evaluación y control de los servicios de salud, a través de la Asociación de Usuarios, comités de participación ciudadana y veedurías.
10. Ser atendido por personal idóneo con los suficientes conocimientos y destrezas.
11. Ser Escuchado oportunamente y recibir respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que sean generadas por el usuario.
12. Recibir toda la información acerca de los trámites administrativos para acceder a los servicios ofrecidos en la institución de salud.
13. La reserva de la historia clínica en aras al respeto por la intimidad.
14. Decidir libremente la aceptación o no de ser incluido en estudios de investigación científica previo consentimiento escrito del paciente.

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. Presentar la Documentación necesaria para su atención.
2. Practicar el Auto cuidado, velando por su propia salud y la de sus familiares.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

3. Conocer los programas de atención asistencial y preventiva para asistir de manera oportuna.
4. Llevar a los menores para que sean atendidos en los programas de promoción y prevención y cumplan con todos los esquemas correspondientes.
5. Informar oportunamente la actualización de datos personales como dirección, número de teléfono, acudiente y número de documento de identidad.
6. Cuidar los recursos físicos de la institución, velando por el uso adecuado de los mismos.
7. Llegar puntualmente a los servicios en los cuales este citado o cancelar la cita mínima con dos horas de anticipación.
8. Suministrar información clara y completa a los profesionales de la salud que lo atienden sobre su estado de salud, sus limitaciones y requerimientos.
9. Tratar con dignidad y respeto a todo el personal de la institución y a los demás usuarios, contribuyendo a la buena convivencia dentro de la institución de salud.
10. Cuidar y hacer uso racional de los recursos del hospital y la seguridad social. Seguir las recomendaciones, instrucciones y tratamientos dados por el equipo de salud que le atendió, solicitando aclaraciones en los casos que no haya entendido la información.
11. Presentar oportunamente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre nuestro servicio usando las vías y medios establecidos para tal efecto.
12. Respetar los criterios adoptados por el profesional de salud según los protocolos de ingreso y egreso como pacientes establecidos por la institución.
13. Contar con el debido acompañamiento de un familiar o representante en el momento de la atención según sea los requerimientos intrahospitalarios.

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE HACEN PARTE DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se describe las actividades que se desarrollan dentro del procedimiento de Gestión y Atención al Usuario de la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís:

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Proceso mediante el cual se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la institución brinda, su calidad, ventajas y condiciones para satisfacer necesidades de información de los usuarios, con las cuales pueda hacer uso de los servicios y tomarse criterios acerca de su

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



COD. FORMATO	CT- PR
VERSIÓN	5
FECHA APROBACIÓN	23/08/2024
PAGINAS	24 DE 41

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

calidad.

Es la orientación en relación con los servicios que prestan la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, sus horarios, requisitos para el acceso, trámites, beneficios, Deberes y Derechos del Usuario.

El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios hospitalarios, su calidad, ventajas, garantía, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismos de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios: Manejo de residuos hospitalarios y otros criterios acerca de la calidad de los mismos.

¿POR QUÉ Y PARA QUE INFORMAR?

E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, necesita suministrar información a los usuarios-pacientes y a todos los otros actores para tratar de satisfacer sus solicitudes y regular y armonizar las relaciones asegurador – prestador – usuario – comunidad, relacionados con las condiciones: administrativas, legales, técnico científicas, éticas y los deberes y derechos que se adquieren por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de atención en salud. Tiene como finalidad mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

¿QUE INFORMACIÓN SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS?

- ❖ A los usuarios se le brinda información relativa a la prestación del servicio:
- ❖ Atención reglamentada en los planes de beneficios POS y POS-S y como se manejen de acuerdo a las contrataciones vigentes que se tengan.
- ❖ Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución.
- ❖ Línea telefónica de atención al usuario y horarios en los que se prestan los servicios de salud.
- ❖ Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios.
- ❖ Nombre y méritos de los profesionales que prestan servicios en la institución.
- ❖ Uso adecuado de instalaciones.
- ❖ Señalización y ubicación de posibles áreas de interés del usuario y/o acompañante.
- ❖ Adecuada disposición de residuos hospitalarios.
- ❖ Información relativa a los deberes y derechos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
NIT. 891.180.091-4
PALERMO - HUILA

COD. FORMATO	CT- PR
VERSIÓN	5
FECHA APROBACIÓN	23/08/2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

PAGINAS 25 DE 41

BENEFICIOS PARA EL USUARIO:

- ❖ Satisfacer sus necesidades de información.
- ❖ Adquirir y/o fortalecer su confianza en los servicios que recibe de la Sede Hospitalaria.
- ❖ Eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y en ocasiones la atención administrativa.
- ❖ Conocer los distintos escenarios y formas de participación social en salud y la manera de involucrarse en ellos.
- ❖ Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta de servicios.

BENEFICIOS PARA EL PRESTADOR:

- ❖ Divulgar promocionar sus servicios y la calidad de los mismos.
- ❖ Ganar la confianza de los usuarios.
- ❖ Eliminar barreras a la accesibilidad de los servicios.
- ❖ Promover el uso adecuado de los servicios.
- ❖ Conocer respecto a los aspectos a mejorar en diferentes procesos, enterarse de primera mano de las inconformidades o insatisfacción de sus usuarios, acceder a información relevante para tomar decisiones acertadas etc.

¿CÓMO SUMINISTRAR Y SOCIALIZAR LA INFORMACIÓN?

La información se debe suministrar de forma cálida y amable, sin que genere angustia y permita al usuario-paciente entender que se cuenta institucionalmente con la mejor disposición y gestión para su atención.

La información cumple una doble finalidad:

- ✓ **FUNCIONAL:** Cuando se relaciona con procesos, trámites y eventos.
- ✓ **PEDAGOGICA:** Cuando se relaciona con información de auto cuidado, programas de prevención y promoción de la salud.

La socialización es el momento en el cual se hace el contacto del usuario con el funcionario responsable de SIAU o cualquier funcionario de la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís y se brinda información necesaria sobre los servicios y la imagen corporativa de la misma.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS NIT. 891.180.091-4 PALERMO - HUILA	COD. FORMATO	CT- PR
	VERSIÓN	5
	FECHA APROBACIÓN	23/08/2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU		PAGINAS
		26 DE 41

La información se suministra de manera Personal (directa) o Impersonalmente:

PERSONAL: El proceso de comunicación es permanente y por lo tanto el flujo de información se dan en cada momento de la relación interpersonal, con los gestos, la mirada y las palabras.

Adicionalmente se realiza mediante conferencias y charlas de presentación.

Este proceso empieza en la portería y entradas de la institución y tiene ciclos de información y silencio en donde los usuarios toman decisiones. Se requiere que todo el personal de la institución esté sensibilizado y capacitado para responder a esta necesidad.

IMPERSOINAL: La socialización se puede realizar de dos formas diferentes:

- ❖ **Masiva:** Volantes, folletos, cartillas, carteleras, afiches, pendones y periódicos murales, página web entre otros.
- ❖ **Selectiva:** Entrega de material a usuarios focalizados, entrega vía correo electrónico, portafolio de servicios.

Sera responsabilidad del personal SIAU, actualizar periódicamente la información que se le brindará a los usuarios a través de los medios comunicacionales institucionales.

CÓMO EXPLICAR AL USUARIO LAS DEMORAS EN LA ATENCIÓN

Las demoras son un elemento inherente al funcionamiento de cualquiera de los servicios de salud, en los cuales las demoras no son una excepción. Las demandas que continuamente plantean los usuarios son tantas y de tan diversa índole, (asistenciales, de información, educativas, administrativas, etc.), que sería utópico pensar que todas pueden ser resueltas en el acto. Asumiendo por tanto la existencia de demoras, hay que trabajar para gestionar cualquier demanda tratando siempre de minimizar el tiempo de espera, y ello sin que se vea afectada la calidad del servicio y producto que generamos.

ORIENTAR A TODOS LOS USUARIOS - PACIENTES Y VISITANTES – ASEGURAR LA UBICACIÓN DE LOS MISMOS

Dentro del diario vivir de la institución de salud nos encontramos con personas deambulando por las áreas asistenciales, pero dejamos pasar de lado sin preocuparnos que requieren o a quien buscan o que buscan.

El personal debe actuar como una fuente de información, orientación y control comenzando desde la vigilancia, los facturadores, los auxiliares, personal que otorgan las citas y personal que se sitúa y atiende directamente en cada uno de los servicios.

Lo básico e indispensable para aquellos usuario y visitantes que se atreven a preguntar es brindar una adecuada orientación y conducirlo hacia el servicio y en lo posible situarlo o entregándoselo

Elaborado por: Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA Cargo: COORDINADORA SIAU Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Revisado por: Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S. Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	Aprobado por: Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA Cargo: GERENTE E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es
---	---	--



E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS NIT. 891.180.091-4 PALERMO - HUILA	COD. FORMATO	CT- PR
	VERSIÓN	5
	FECHA APROBACIÓN	23/08/2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU		PAGINAS 27 DE 41

al personal del área hacia donde requiere ser atendido.

Pero frente a aquellos usuarios y visitantes pasivos que no indagan o que por condiciones de idiosincrasia y cultura andan por toda la sede pasando de un área a otra es cuando se requiere de la activación del personal de la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís (sin importar si es asistencial o Administrativo) para que se acerque e indague que busca, a quien busca, que requiere (lo anterior siempre partiendo desde un tono de voz adecuado y una buena actitud que de confianza y seguridad para el usuario y visitante.), de igual modo conducirlo hacia el servicio y en lo posible situarlo o entregándoselo al personal del área hacia donde requiere ser atendido.

Todo el Personal de la Sede hospitalaria está en el deber de identificar quienes son los pacientes que están en el servicio, que acompañante o familiar fue admitido para el paso al área asistencial en compañía del usuario-paciente, en caso que se vea más de una persona que no ha sido autorizada es deber del jefe del área recordar que el área solo puede estar el número de personas autorizadas(según sea el caso), recordar los horarios de visita; si es el caso en condiciones de que no se dé cumplimiento apoyarse del personal de vigilancia y seguridad para la orientación y restricción de las personas, de la entrada de alimentos y otros elemento No autorizados.

INFORMAR SOBRE LOS MECANISMOS EXISTENTES PARA GENERAR QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS ANTE LAS DEMORAS

Cuando, tras haber sido informado de la demora probable en la demora vista desde los servicios: Es el tiempo que transcurre desde que un usuario llega a la sede hospitalaria o centro de salud hasta que dicha demanda es resuelta. Objetivamente, es decir, desde el punto de vista de los servicios las demoras son medibles, comprobables para unos usuarios y otros.

El servicio y en algunos casos de las vías alternativas para disminuir la demora, el usuario decide que la misma no es asumible, atendiendo a lo que manifieste en cada caso, deberemos:

- ❖ Informarle de los pasos a seguir si desea presentar una petición, queja, reclamación, sugerencia o denuncia al servicio.
- ❖ Indicarle cual es el responsable del servicio que gestiona su PQRS por si desea comunicarle su queja de forma oral.
- ❖ Informarle sobre como acceder a la oficina de SIAU para recibir más información e intentar agilizar el proceso.

GESTIONAR TODOS LOS PROCESOS Y SERVICIOS TRATANDO DE MINIMIZAR LAS DEMORAS

Una de las líneas fundamentales planteadas por el Servicio de Salud es "orientar los Servicios hacia el Usuario". Esta línea de actuación nos obliga a todos, directivos, gestores, técnicos,

Elaborado por: Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA Cargo: COORDINADORA SIAU Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Revisado por: Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S. Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	Aprobado por: Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA Cargo: GERENTE E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es
---	---	--



COD. FORMATO	CT- PR
VERSIÓN	5
FECHA APROBACIÓN	23/08/2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

PAGINAS 28 DE 41

profesionales de la Salud y administrativos, etc.

Se trata de agilizar al máximo los servicios y procesos, eliminando barreras administrativas y disminuyendo en lo posible los tiempos de espera para acceder a la atención de salud.

REPROGRAMACIÓN DE SERVICIOS OFERTADOS

Son aquellas situaciones en las que por motivos de ajuste de agenda de acontecimientos inevitables o de cambios en los planes establecidos, hay que anular una información (cita) dada al usuario con anterioridad.

Estas situaciones alteran y perturban la vida del paciente y de sus familiares, (sobre todo si se tienen muchas expectativas en esa cita).

Por ello, además de poner las medidas para que no vuelvan a suceder, tenemos que preocuparnos de minimizar las consecuencias.

Ser la persona que informa de una desprogramación genera ansiedad y angustia ya que, en muchas ocasiones, nos vemos expuestos a críticas de las que no somos directamente responsables. Lo mejor es que este funcionario se prepare para ello, poniéndose en el lugar del usuario y planteando una alternativa o negociando un acuerdo. Esta postura facilitará la comunicación en esta situación difícil.

¿QUÉ HACER?

Ponernos en contacto con el interesado personalmente bien por vía telefónica. Utilizar la vía telefónica y una vez acordada una solución convenida también por el usuario.

El contacto directo favorecerá:

- ❖ Ofrecer disculpas.
- ❖ Aclarar la situación que se ofrece como alternativa.
- ❖ Informar de los motivos por los que se produce esta situación (si procede).
- ❖ Asumir la crítica.
- ❖ Escuchar y comprender los sentimientos del usuario.

APOYAR AL USUARIO EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS SOCIALES

En el marco de una atención integral, el hospital debe establecer mecanismos para identificar aspectos relacionadas con las condiciones socioeconómica, cultural, religiosa, política, familiar y laboral de los usuarios, para definir estrategias y hacer grata la estancia de los usuarios en la institución, facilitar las relaciones sociales con su medio ambiente e integrar esfuerzos con diferentes actores sociales para solucionar problemas que afectan a los individuos e inciden en el proceso salud – enfermedad.

En este sentido el procedimiento Gestión y Atención al Usuario- Sistema de Información – SIAU,

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

se encargará de orientar a los usuarios a encontrar respuesta a su necesidad o solución a su problema.

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES Y REGISTRO DE LA ACTIVIDAD ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Todos los funcionarios pertenecientes a la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, estarán en disposición de ofrecer orientación y dar respuestas a los usuarios dependiendo del grado de responsabilidad, cargo y perfil.

ACTIVIDAD	RESPONSABLE	OBSERVACIONES	ACTIVIDAD
Atención y Orientación al Usuario	Todos los funcionarios pertenecientes a la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís	Todos los funcionarios pertenecientes a la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, estarán en disposición de ofrecer orientación y dar respuestas a los usuarios dependiendo del grado de responsabilidad, cargo y perfil.	Atención y Orientación al Usuario

SATISFACCION DEL USUARIO

ACTUALIZACION MANEJO Y GESTION DE LA MEDICION DE LA SATISFACCION

¿Qué es y para que medir el nivel de satisfacción del usuario?

El Sistema General de Seguridad Social en Salud adoptó el Nivel de Satisfacción de los Usuarios como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la Gestión.

Cuando hablamos de Usuario que califica los servicios nos referimos tanto al cliente externo como interno.

El Nivel de Satisfacción es útil para conocer de forma Técnica y Objetiva, la percepción de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

En las instituciones de salud, la medición de la satisfacción de los usuarios permite Identificar las necesidades y el cumplimiento a las expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos, así como identificar sus prioridades; lo anterior con el fin de generar programas de mejoramiento.

La Evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario estimada a través de métodos de medición de satisfacción, es un proceso técnico cuya estructuración es responsabilidad del SIAU en coordinación con cada uno de los servicios o unidades funcionales que son objeto de evaluación.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS NIT. 891.180.091-4 PALERMO - HUILA	COD. FORMATO	CT- PR
	VERSIÓN	5
	FECHA APROBACIÓN	23/08/2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU		PAGINAS 30 DE 41

Aquí se busca que la gerencia y el personal conozcan las necesidades, las expectativas, la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios y generar acciones dentro del programa de mejoramiento.

La aplicación de los instrumentos de medición será diaria, con una consolidación semanal para así a fin de mes tener la evaluación y tabulación al día para los correspondientes informes a fin de mes y analices que se desarrollaran semana a semana.

GENERALIDADES DE LA ACTIVIDAD

ACTUALIZACION DE LA MUESTRA DE SATISFACCION:

Anualmente frente a la primera semana del año la Coordinación de SIAU desarrollara la actualización de Ficha Estadística para determinar así las metas de cumplimiento en el año y por cada mes.

De acuerdo a la meta mensual a cumplir en cada servicio frente a la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, esta deberá ser aplicada semanalmente y tabulada (El dar cumplimiento a la aplicación de la encuesta semanalmente dará mejores resultados y la información o retroalimentación que dé el usuario-paciente será tabulada en tiempos reales, esto ayudara a agilizar la información para que sea depurada y analizada semanalmente y a la terminación del periodo-mes, y así se tenga más facilidad para la entrega de informes) por el equipo de personas que conforman SIAU o que se capaciten y se determinen que puedan colaborar en la aplicación, tabulación y análisis de la información. La encuesta de satisfacción se aplicará a los servicios de consulta externa, urgencias, apoyo diagnóstico, terapia, hospitalización.

De lo anterior se genera un informe consolidado y se analizará en comité de calidad, donde se identificarán los aspectos de mayor impacto que afecten la satisfacción del usuario y se tomarán las acciones correctivas y preventivas respectivas para su mejoramiento.

FICHA TECNICA PARA DEFINICION DE LA MUESTRA

E.S.E..HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS	
METODO	MUESTREO ALEATORIO SIMPLE
POBLACION	NUMERO TOTAL DE ATENCIONES (De todos los servicios de la E.S.E. Hospital San Francisco de Asís) (Aprox. Total Atenciones año Anterior discriminado por cada servicio)
PERIODO ENCUESTADO	Mensual
ALCANCE	Usuarios - Pacientes que haya utilizado los servicios

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS

NIT. 891.180.091-4

PALERMO - HUILA

COD.
FORMATO

CT- PR

VERSIÓN

5

FECHA
APROBACIÓN

23/08/2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

PAGINAS

31 DE 41

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE ACTIVIDADES PARA LA SOCIALIZACION Y MECANISMOS DE SATISFACCION

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO	OBSERVACIONES
1.	Socializar los mecanismos de escucha y medición de la satisfacción de los usuarios	Coordinador SIAU	Manual de Gestión y atención al usuario Manual del Usuario	Sensibilizar al personal frente a la necesidad de escuchar y poder medir la satisfacción de los usuarios-pacientes, quienes son las fuentes necesarias de información. Tener en cuenta que la información procede de la población objetivo a la cual se del deberá aplicar las encuestas, reuniones con los usuarios, aplicaciones de la página web institucional, buzones de sugerencias, asambleas comunitarias, reuniones con la asociación de usuarios, entrevistas informales a los usuarios etc.
2.	Capacitar al personal que apoyara las actividades de captura de información	Coordinación SIAU	Registros de formación y capacitación del personal	Capacitar al personal sobre la forma correcta de diligenciamiento de formato e información que se entregara a los usuarios. Cumplir con cronograma y registros de asistencia de capacitación
3.	Aplicar instrumento de captura de información "Encuesta"	Coordinador SIAU	Encuesta de Satisfacción	Aplicar instrumentos de captura de Información Y/o encuesta de acuerdo a las instrucciones impartidas. Recordar siempre informar al usuario sobre el objetivo, pretensión e importancia de sus respuestas al momento de inicio de aplicación de la encuesta
4.	Clasificar y tabular los datos obtenidos	Coordinador SIAU	Formato en Excel de tabulación de encuesta	Clasificar y tabular los datos obtenidos, verificando la validez de los instrumentos presentados
5.	Consolidar el informe de satisfacción	Coordinación SIAU	Informe de satisfacción mensual	Consolidar informe de satisfacción. Consolidar el informe sobre el estudio adelanto, identificando las necesidades de los usuarios y sus requerimientos, así como la satisfacción y percepción sobre los servicios recibidos. Los informes, hallazgos y necesidades de los usuarios, correctivos, acciones encaminadas deben ser socializadas en los comités que participe SIAU. Presentarlo para revisión por la coordinación Medica

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



**ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS
NIT. 891.180.091-4
PALERMO - HUILA**

COD. FORMATO	CT- PR
VERSIÓN	5
FECHA APROBACIÓN	23/08/2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

PAGINAS 32 DE 41

				Entregar datos a Planeación, demás procesos que requieran de la información
6.	Adelantar las acciones de mejora pertinentes o planes de mejoramiento	Coordinador SIAU	Formato de toma de Acciones Institucionales Planes de Mejoramiento	Adelantar las acciones de mejora pertinentes o planes de mejoramiento.
7.	Mantener, archivar soportes	Coordinador SIAU	Encuestas diligenciadas, informes, formato de acciones, planes de mejoramiento	Archivar la documentación generada, para seguimientos de auditorías y entes se pueda evidenciar los resultados confrontado con los registros de la encuesta y se salvaguardaran según se estipule. Mantener organizados los archivos en el sistema de los informes y planes de mejoramiento

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE ACTIVIDADES PARA LA DEFINICION DE LA MUESTRA

Nro	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO	OBSERVACIONES
1	Definir la prevalencia	Coordinación SIAU	En términos porcentuales de acuerdo al servicio	Definir la prevalencia
	Toma el Histórico Mensual de atenciones.	Coordinación SIAU	Histórico de atenciones por servicio.	Realizando sumatorias de cada servicio por mes de cada uno de los servicios.
3	Establece el promedio de atenciones del año anterior.	Coordinación SIAU		Por cada servicio
4.	Cálculo de la muestra		Encuesta de Satisfacción	Multiplicando el promedio del periodo por la prevalencia. Aproxima en caso que se considere necesario.

PARTICIPACION SOCIAL A TRAVES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

OBJETIVO:

Fortalecer los espacios de participación social a través y/o renovación de las Asociaciones de Usuarios de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís.

LA ASOCIAACION DE USUARIOS: Son las agrupaciones de filiados de los regímenes contributivos y subsidiado que tiene derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con un sistema de afiliación y paquete de beneficios correspondiente, que velaran por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

INVITACIÓN A LOS USUARIOS PARA LA CONFORMACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA E.S.E HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS

Dentro de las actividades que se deben realizar para llevar a cabo invitación a los usuarios para la conformación de la asociación de usuarios, se puede mencionar:

- 1- Concertación con la dirección local de salud para realizar con su asesoría y apoyo, la convocatoria para la conformación de la Asociación de Usuarios.

Elaborado por: Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA Cargo: COORDINADORA SIAU Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Revisado por: Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S. Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	Aprobado por: Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA Cargo: GERENTE E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es
---	---	--



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS NIT. 891.180.091-4 PALERMO - HUILA	COD. FORMATO VERSIÓN FECHA APROBACIÓN	CT- PR 5 23/08/2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU	PAGINAS	33 DE 41

2-Convocatoria amplia en primer nivel que llegue a todos los afiliados que tengan como prestador la E.S.E Hospital San Francisco de Asís y aquellos que por razones de residencia pertenezcan a jurisdicción donde presta los servicios.

3-De igual forma se convoca a los usuarios atendidos en el último año y a los afiliados contributivos o subsidiados que tengan como prestación de los servicios de salud una de la E.S.E Hospital San Francisco de Asís.

4-Definir el objetivo de la convocatoria lugar, fecha y hora.

5-Preparar la agenda de la asamblea.

6-Invitar a las empresas que se les presta los servicios de salud para que participen en la convocatoria.

7-Difundir ampliamente la citación por todos los medios posibles (Radio, Prensa, Carteleras, volantes, campañas de difusión).

SEGUIMIENTO DE SOTENIBILIDAD DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS:

El seguimiento se hace como política, impulsar la realización y participación de la comunidad y facilitar su acceso a la Asociación de usuarios, y sus delegados en los organismos de la dirección, de las empresas sociales del Estado, permitir el ejercicio de los mecanismos de control social consagrados en la constitución política.

TEMAS DE CAPACITACIÓN: • Funcionamiento general del SGSSS

- Ley 100/93
- Ley 112 de 2007
- Ley 1438 de 2011
- Papel de los integrantes en el POS y POS-S

Se trata de fortalecer la Asociación de Usuarios y demás espacios de participación social de la comunidad en el ámbito hospitalario.

El SIAU deberá planificar y coordinar la creación y conformación de la junta directiva de la Asociación de Usuarios, respetar los programas de capacitación y la realización de actividades y tareas de iniciativa de la Asociación.

ELECCIÓN DE DELEGADOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

En asamblea general, convocada en forma ordinaria o extraordinaria. La asamblea define el procedimiento.

Los representantes son:

- ❖ Un delegado ante la junta Directiva de la Sede Hospitalaria.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



E.S.E HOSPITAL San Francisco de Asís	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS NIT. 891.180.091-4 PALERMO - HUILA	COD. FORMATO	CT- PR
		VERSIÓN	5
		FÉCHA APROBACIÓN	23/08/2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU			PAGINAS 34 DE 41

- ❖ Delegados del comité de Ética.
- ❖ Delegados afiliados de cada una de las EPS y otros regímenes

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE LA ACTIVIDAD PARTICIPACION SOCIAL A TRAVES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

Nro.	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	OBSERVACIONES
	Convocar para conformación y/o renovación	Coordinador SIAU		Convocar a la comunidad a través de oficios y medios de comunicación a la reunión de conformación y/o renovación de la asociación de usuarios. La comunicación de convocatoria será conforme al procedimiento de comunicación pública vigente
	Desarrollar la reunión de conformación y /o renovación de Asociación de Usuarios	Coordinador SIAU	Listado de asistencia	Desarrollar la reunión de conformación y/o renovación de Asociación de Usuarios. Realizar el registro de asistencia y lectura del orden del día. Brindar información general de la entidad, acciones tomadas, siempre profundizar y dinamizar acerca de los Deberes y Derechos de los Usuarios y las funciones que debe ejercer la Asociación de Usuarios
	Elección de representantes de las asociaciones de Usuarios	Coordinador SIAU		La elección se da mediante postulación y votación de los asistentes.
	Levantar Acta de conformación de las	Coordinador SIAU	Acta de conformación de la Asociación de Usuarios.	Levantar acta de conformación de la

Elaborado por: Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA Cargo: COORDINADORA SIAU Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Revisado por: Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S. Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	Aprobado por: Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA Cargo: GERENTE E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es
---	---	--



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS
NIT. 891.180.091-4
PALERMO - HUILA

COD. FORMATO	CT- PR
VERSIÓN	5
FECHA APROBACIÓN	23/08/2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

PAGINAS 35 DE 41

	Asociaciones de usuarios y Acta de Compromiso		Acta de compromiso	asociación de usuarios, indicando los postulados y los resultados de la elección. Levantar acta de compromiso de los representantes de la comunidad que fueron elegidos y hacen parte de la Asociación de Usuarios.
	Concertar los planes de acción con las asociaciones de usuarios conformadas o renovadas	Coordinador SIAU	Plan de acción de la Asociación de Usuarios.	Concertar los planes de acción con la asociación de usuarios conformada o renovada. En los planes se incluyen actividades de apertura de buzón de PQRS, información de Deberes y Derechos a los usuarios y a la comunidad en general, actualizando en carteleras, apoyo de actividades programadas en la sede hospitalaria, entre otras.
	Capacitar a las Asociaciones de Usuarios	Coordinador SIAU	Listados de asistencia a capacitación	Capacitar en temáticas correspondientes a los planes de Acción y otros.
	Ejecutar los planes de acción de las Asociaciones de usuarios	Coordinador SIAU	Ejecutar los planes de acción de la Asociación de usuarios de cada Sede Hospitalaria	Ejecutar los planes de acción de las Asociaciones de usuarios
	Seguimiento y evaluación a la Ejecución del plan de acción	Coordinador SIAU	Informe de Seguimiento	Verificar el progreso y los resultados de los planes de acción concertados, según las actividades y resultados
	Remitir informes a la Principal de la ESE	Coordinador SIAU	Informe de Seguimiento	Remitir el informe de seguimiento a la ejecución de los planes de acción de la asociación de usuarios.
	Archivar la documentación	Coordinador SIAU	Archivar la documentación	Archivar la

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS
NIT. 891.180.091-4
PALERMO - HUILA

COD. FORMATO	CT- PR
VERSIÓN	5
FECHA APROBACIÓN	23/08/2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

PAGINAS 36 DE 41

	generada		generada y preservarla bajo el tiempo que se tenga estipulado como un archivo de Gestión para que luego pase al histórico de la institución	documentación generada
--	----------	--	---	------------------------

CAPACITACION PARA EL CLIENTE INTERNO, EXTERNO Y VEEDORES:

El Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU cuenta con un esquema de capacitación para el cliente interno, externo y veedores, entes nominadores y para los Usuarios, en el cual se establece la definición y la evaluación del servicio con el fin de brindar la información necesaria a los diferentes actores del sistema para que conozcan el funcionamiento del régimen y por lo tanto participen activa y decididamente e influyan positivamente dentro de los implementación de los planes de mejoramiento que nos permita alcanzar la satisfacción del usuario.

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE LA ACTIVIDAD CAPACITACIÓN A CLIENTE INTERNO:

TEMAS	REGISTRO	RESPONSABLE
Deberes y Derechos de los Usuarios. ➤ Procesos y Procedimientos del SIAU. ➤ Inducción del Proceso del SIAU. ➤ Modulo de Participación de los Comité. ➤ Estándares de calidad de los servicios. ➤ Programas de educación médica continuada. ➤ Programas de calidad y atención al cliente.	Formatos de Registro de Capacitación	Coordinación de SIAU y demás capacitadores, área de Talento Humano de la Entidad.

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE LA ACTIVIDAD CAPACITACIÓN AL USUARIO

TEMAS	REGISTRO	RESPONSABLE
Derechos y deberes Sistema general de salud Observancia y mantenimiento de adecuadas conductas para la salud Buen uso de los servicios Modelos de atención	Planillas de entrega Manual del usuario Registro de capacitación Soporte de entrega de boletines	Coordinador SIAU

Elaborado por: Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA Cargo: COORDINADORA SIAU Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Revisado por: Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S. Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	Aprobado por: Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA Cargo: GERENTE E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es
---	---	--

PETICIONES

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Superintendencia Nacional de Salud adopta las siguientes definiciones:

Petición: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte. Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición y del derecho.

TRÁMITE DE LAS PQR DE LOS USUARIOS PARA SU REGISTRO, CONSERVACIÓN Y CONTROL

Un sistema de recepción y administración de las peticiones, quejas y reclamos -PQR- que podrá organizarse a través de un formato de control que contenga como mínimo los siguientes aspectos:

- Fecha de recibo de la PQR.
- Canal de presentación de la PQR.
- La codificación asignada por la entidad
- Entidad a la cual está asociada la PQR

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS NIT. 891.180.091-4 PALERMO - HUILA	COD. FORMATO	CT- PR
	VERSIÓN	5
	FECHA APROBACIÓN	23/08/2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU		PAGINAS 38 DE 41

- e) Nombre del peticionario.
- f) Tipo de identificación del peticionario.
- g) Número de identificación del peticionario.
- h) Datos de contacto del peticionario.
- i) Nombre del afectado/paciente.
- j) Tipo de identificación del afectado.
- k) Número de identificación del afectado.
- l) Datos de contacto del afectado.
- m) Aspecto o tema principal que motivó la queja.
- n) Indicar si existe o no fallo judicial (tutela).
- o) Lugar de origen de la petición.
- p) Régimen (contributivo, subsidiado, excepción, especial).
- q) Estado de la PQR.
- r) Fecha de la solución de la PQR.
- s) Acción realizada para solucionar la PQR y solicitudes de información, (Descripción breve y soportes correspondientes).

Ante una eventual negación de la solicitud debe indicarse:

- a) Motivo que fundamenta la negación.
- b) Responsable de la negación.

Adicionalmente, las entidades deberán resolver las PQR de los usuarios en los términos establecidos para el efecto, teniendo en cuenta las características del derecho a la salud y lo dispuesto en el artículo 20 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA).

TRÁMITE DE LA PQR

Toda PQR se deberá responder de fondo al usuario dentro de los términos que corresponda según la clase de petición, por el medio que el usuario indique, sin perjuicio que pueda obtener información sobre el estado de esta por cualquiera de los canales de comunicación de la entidad (telefónico, web, personalizado y los demás que disponga la entidad). En los casos en que el usuario no indique el medio para recibir la respuesta, ésta se le enviará a la dirección de correo electrónico que tenga registrado, en caso de que no cuente con este, a la dirección física de su residencia, dejando evidencia de la actuación y en todo caso no se podrá obligar al usuario a suministrar una dirección electrónica para notificación de la correspondiente respuesta. Es importante resaltar que, para dar respuesta a las PQR, las entidades no podrán exigir al usuario documentos que reposen en su poder o en entidades que conformen su red prestadora de servicios cuando sea del caso.

La respuesta al peticionario con la decisión de la entidad deberá ir fechada y dirigida a la dirección informada para efectos de notificación.

La respuesta deberá ser completa, clara, precisa y contener la solución o aclaración de lo reclamado junto con los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que la soporten.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS NIT. 891.180.091-4 PALERMO - HUILA	COD. FORMATO	CT- PR
	VERSIÓN	5
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU	FECHA APROBACIÓN	23/08/2024
	PAGINAS	39 DE 41

Adicionalmente, la respuesta deberá ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la institución.

Se entenderá que no hay respuesta cuando ésta se emita por fuera de los plazos correspondientes según la clase de PQR y en los eventos en los cuales la entidad implicada no otorgue una solución de fondo frente a las necesidades planteadas por el usuario. Las entidades deben informar al usuario que, en el evento de no obtener respuesta a la PQR, el usuario podrá comunicarlo a la Superintendencia Nacional de Salud y ello constituirá un insumo para adelantar las acciones de inspección, vigilancia y control a que haya lugar. Esto sin perjuicio de las acciones que se pueden adelantar por el hecho inicial que generó la PQR.

La respuesta se entenderá de fondo, cuando brinde información veraz, oportuna, de calidad, garantizando siempre que no se obstaculice el tratamiento o servicio del afiliado y, en consecuencia, debe verificarse que la salud, la integridad y la vida del usuario no se ponen en riesgo en ningún momento a causa de la negación.

Toda comunicación que se dirija a un usuario en relación con una PQR deberá contener una advertencia en caracteres destacados, indicando que frente a cualquier desacuerdo con la respuesta o decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva PQR, así como el no obtener respuesta por parte de esta, el usuario podrá formular una PQR ante la Superintendencia Nacional de Salud. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una solicitud realizada ante uno de los actores del SGSSS (prestadores, aseguradores), se debe informar al usuario que este también podrá elevar su solicitud ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local en Salud según corresponda.

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQR

La E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, deberá resolver las PQR de los usuarios en los términos establecidos para tal efecto en el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y en consecuencia, en uso de las facultades para impartir instrucciones de inmediato cumplimiento, se requiere la solución de las PQR que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos:

RECLAMOS DE RIESGO SIMPLE

Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutiva y garantizando que las acciones adelantadas den

Elaborado por: Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA Cargo: COORDINADORA SIAU Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Revisado por: Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S. Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	Aprobado por: Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA Cargo: GERENTE E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es
---	---	--

 <p>ESE HOSPITAL San Francisco de Asís</p>	ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS NIT. 891.180.091-4 PALERMO - HUILA	COD. FORMATO	CT- PR
		VERSIÓN	5
		FECHA APROBACIÓN	23/08/2024
	MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU	PAGINAS	39 DE 41

Adicionalmente, la respuesta deberá ir acompañada de copia de los documentos que, de acuerdo con las circunstancias, se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la institución.

Se entenderá que no hay respuesta cuando ésta se emita por fuera de los plazos correspondientes según la clase de PQR y en los eventos en los cuales la entidad implicada no otorgue una solución de fondo frente a las necesidades planteadas por el usuario. Las entidades deben informar al usuario que, en el evento de no obtener respuesta a la PQR, el usuario podrá comunicarlo a la Superintendencia Nacional de Salud y ello constituirá un insumo para adelantar las acciones de inspección, vigilancia y control a que haya lugar. Esto sin perjuicio de las acciones que se pueden adelantar por el hecho inicial que generó la PQR.

La respuesta se entenderá de fondo, cuando brinde información veraz, oportuna, de calidad, garantizando siempre que no se obstaculice el tratamiento o servicio del afiliado y, en consecuencia, debe verificarse que la salud, la integridad y la vida del usuario no se ponen en riesgo en ningún momento a causa de la negación.

Toda comunicación que se dirija a un usuario en relación con una PQR deberá contener una advertencia en caracteres destacados, indicando que frente a cualquier desacuerdo con la respuesta o decisión adoptada por la entidad ante la cual se elevó la respectiva PQR, así como el no obtener respuesta por parte de esta, el usuario podrá formular una PQR ante la Superintendencia Nacional de Salud. Adicionalmente, cuando la PQR corresponde a una solicitud realizada ante uno de los actores del SGSSS (prestadores, aseguradores), se debe informar al usuario que este también podrá elevar su solicitud ante la correspondiente Dirección de Salud Departamental, Distrital o Local en Salud según corresponda.

TÉRMINOS PARA RESOLVER LAS PQR

La E.S.E. Hospital San Francisco de Asís, deberá resolver las PQR de los usuarios en los términos establecidos para la prestación de los servicios en salud, en la Circular 20231510-00000010-5/2023 que establece los riesgos simples, por ello los Buzones será cada ocho días según el Decreto 780 de 2016

RECLAMOS DE RIESGO SIMPLE

Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

Estos reclamos deberán ser resueltos con los máximos niveles de accesibilidad, efectividad, seguimiento y control, siendo resolutiva y garantizando que las acciones adelantadas den respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 Nro 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: ese.sanfrancisco891@yahoo.es



E.S.E. HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASÍS NIT. 891.180.091-4 PALERMO - HUILA	COD. FORMATO	CT- PR
	VERSIÓN	5
	FECHA APROBACIÓN	23/08/2024
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU		PAGINAS
		40 DE 41

respuesta a lo requerido, remitiendo los soportes de lo actuado.

No obstante, en las situaciones en que se trate de asuntos y poblaciones que cuenten con términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo:

Consultas médicas: Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

b) **Formula de medicamentos:** Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.

c) **Reclamo por entrega incompleta de medicamentos:** Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.

d) **Continuidad de servicios:** Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

RECLAMOS DE RIESGO PRIORIZADO: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

RECLAMOS DE RIESGO VITAL: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

PETICIONES GENERALES: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud se dará aplicación al artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

a) **Peticiones generales:** quince (15) días hábiles.

b) **Solicitudes de información:** diez (10) días hábiles.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO DE ASIS
NIT. 891.180.091-4
PALERMO - HUILA

COD. FORMATO	CT- PR
VERSIÓN	5
FECHA APROBACIÓN	23/08/2024

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS SIAU

PAGINAS 41 DE 41

- c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
Nombre: MIRIAM LOPEZ LOSADA	Nombre: GLORIA INES DUSSAN.S.	Nombre: RAIMUNDO LOSADA GARCIA
Cargo: COORDINADORA SIAU	Cargo: ASESOR CONTROL INTERNO	Cargo: GERENTE
Dirección: calle 12 No. 6 – 40	Tel: 8783610 / 8784030 / 8784008	E-mail: esesanfrancisco891@yahoo.es