

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ
E.S.E. IBAGUÉ TOLIMA



	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 2 de 31

MAPA DE PROCESOS ---PLATAFORMA ESTRATEGICA



POLÍTICA DE CALIDAD:

Brindar a nuestros usuarios una atención segura y humanizada, promoviendo el mejoramiento continuo en nuestros procesos, procurando su satisfacción y el de su familia; apoyados por un talento humano competente, que nos permita ser la mejor Empresa Social del Estado del sector salud nivel I, manteniendo el equilibrio financiero y la rentabilidad social.

1. JUSTIFICACION

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una iniciativa 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 las (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones) que sobre la prestación de los servicios formulan a las I.P.S

Se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al usuario, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, permite a los funcionarios y a la comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la empresa social del estado.

Busca dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente, relacionados con el servicio desde el punto de vista tanto logístico, como de gestión.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 3 de 31

2. MARCO LEGAL

- Dando Cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se crea la oficina de Atención al Usuario “que debe contar con una línea telefónica y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario.”
- Constitución Política de Colombia. Título II. De los derechos, las garantías y los deberes. Capítulo 1: De los derechos fundamentales. Capítulo 2: De los derechos sociales, económicos y culturales. Capítulo 5: De los deberes y obligaciones.
- Este servicio se encuentra regido por la Ley 100 de 1.993 y las normas del Ministerio de la Protección Social como el Decreto 1757 de 1.994
- La Superintendencia Nacional de Salud a través de la circular externa 009 de 1.996.
- Sistema obligatorio de garantía de la calidad en Salud
- Contratos
- Disposiciones internas: reglamento interno de trabajo, manual de funciones y asignaciones, distribución de actividades por funcionario, sistema de compras y suministros.
- Así mismo dando cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia.

2. OBJETIVOS

- Satisfacer las necesidades y expectativas del usuario y su familia con calidad y calidez promoviendo su corresponsabilidad.
- Lograr la efectividad del modelo de prestación de los servicios de salud implementando acciones seguras con mayores beneficios y menores riesgos para los usuarios de la USI ESE.
- 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 continuamente y mantener actualizado al usuario sobre novedades ocurridas dentro de la Institución.
- Guiar y canalizar al usuario hacia los niveles requeridos en pro de satisfacer sus necesidades.
- Resolver y solucionar dudas, quejas y sugerencias que redunden en su beneficio.
- Medir el grado de Satisfacción de los usuarios con el servicio prestado por nuestros funcionarios a través de la aplicación de la encuesta de satisfacción de los usuarios.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 4 de 31

4. ALCANCE

Velar por la satisfacción del usuario desde el ingreso a la Unidad de Salud de Ibagué ESE , hasta la salida del respectivo servicio que demande.

5. RESPONSABLES

- Todos los funcionarios de la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I - E.S.E.
- Auxiliar de Atención al Usuario (PQRS, Autorizaciones) ubicada en la sede Unidad Intermedia San Francisco U.S.I – E.S.E.
- Auxiliar de Atención al Usuario (PQRS, Encuestas de Satisfacción) recorre todos los puntos de atención
- Auxiliar e Atención al Usuario (Derechos y Deberes)
- Jefe de enfermería de Auxiliares y Auxiliares área de la Salud en zona Rural (Encuestas de Satisfacción y PQRS)
- Auxiliares de enfermería en Centros de salud, Puestos de salud y Unidades Intermedias (Encuestas de Satisfacción y PQRS)
- Líder del proceso Atención al Usuario

6. GLOSARIO

PETICIÓN: Es la solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio, que el usuario tiene derecho a presentar a la Unidad de salud de Ibagué.

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de insatisfacción con la conducta o la acción del personal que llevan a cabo una función y que requiere una respuesta.

QUEJA: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con la forma o condiciones en que se ha prestado un servicio.

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención del personal, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

RECLAMO: Medio por el cual el cliente coloca en manifiesto su inconformidad con el servicio prestado.

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención del personal, es decir, es una declaración formal por el incumplimiento de un derecho que ha sido perjudicado o amenazado, ocasionado por la deficiente prestación o suspensión injustificada del servicio.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 5 de 31

SUGERENCIAS: Es la proposición, idea o indicación que se ofrece o presenta con el propósito de incidir en el mejoramiento de un proceso, cuyo objeto se encuentre relacionado con la prestación del servicio o el cumplimiento de una función pública.

Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica de recomendación entregada por el usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en cada uno de los puntos de atención.

FELICITACIÓN: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio que se presta dentro de la entidad.

INTERMEDIACION: Es la función que desarrolla el personal del SIAU, tendiente a coordinar con el servicio generador de la insatisfacción las acciones pertinentes para su resolución de forma inmediata ante una reclamación.

FIABILIDAD: Brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

SEGURIDAD: Es el sentimiento de credibilidad que tiene el paciente o acudiente cuando pone su salud en manos del personal médico y paramédico.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los pacientes o acudientes para suministrar el servicio oportunamente; el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.

EMPATÍA: Significa la disposición del personal para ofrecer a los pacientes y acudientes una atención personalizada que requiere un fuerte compromiso, interesándose genuinamente por su necesidad o requerimiento.

7. POLÍTICA DE ATENCIÓN AL USUARIO

La Atención al Usuario, es un servicio institucional cuya finalidad es la de colaborar en la mejora continua de la Calidad Asistencial mediante el conocimiento de la opinión del usuario y la integración de ésta con los objetivos y organización de los servicios que se prestan, apoyando toda forma de participación comunitaria que conlleve a un verdadero control social, procurando con ello alcanzar el grado óptimo de satisfacción de los usuarios y profesionales del mismo.

La política de atención al usuario en salud se establecen a través de la atención de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y derechos de petición, esta se realiza mediante el procedimiento establecido por la cual la comunidad puede presentar solicitudes como reclamos, consultas e información referente a la prestación de servicios de salud y al manejo de sus recursos, a los cuales se les dará respuesta en los términos establecidos por normatividad.

El término usuario hace referencia, no solamente a los pacientes, sino también a los familiares de los mismos y a otras personas a las que, habitualmente se presta atención en cualquiera de nuestras dependencias o servicios.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 6 de 31

8. PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CLIENTE:

- ✓ EFICACIA
- ✓ IMPARCIALIDAD
- ✓ CELERIDAD.
- ✓ ECONOMÍA
- ✓ PUBLICIDAD
- ✓ CONTRADICCIÓN
- ✓ SOLUCIÓN

9. NORMAS ADMINISTRATIVAS DE LA OFICINA DE SIAU Y ATENCIÓN AL USUARIO:

- Constitución Política de Colombia. Título II. De los derechos, las garantías y los deberes. Capítulo 1: De los derechos fundamentales. Capítulo 2: De los derechos sociales, económicos y culturales. Capítulo 5: De los deberes y obligaciones.
- Este servicio se encuentra regido por la Ley 100 de 1.993 y las normas del Ministerio de la Protección Social como el Decreto 1757 de 1.994.
- La Superintendencia Nacional de Salud a través de la circular externa 009 de 1.996.
- Sistema obligatorio de garantía de la calidad en Salud
- Contratos
- Disposiciones internas: reglamento interno de trabajo, manual de funciones y asignaciones, distribución de actividades por funcionario, sistema de compras y suministros.

10. DESCRIPCIÓN DEL SERVICIO

- La oficina de Atención al Usuario de la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E., está constituido por la oficina principal ubicada en la Unidad Intermedia Hospital San Francisco. Se cuenta con buzones ubicados para la recolección de quejas, reclamos y/o sugerencias, felicitaciones en todos los puntos de atención. En las áreas de consulta externa de las Unidades Intermedias, en los Servicios de urgencias de las Unidades Intermedias de Jordán VIII Etapa, el Salado y Ricaurte (Sur). En los Centros de Salud y puestos de salud.
- En los centros de atención se cuenta con carteleras para información al usuario, las cuales contienen orientación e información de importancia tales como consolidado de trámite de quejas por mes, formas de acceder a los servicios, deberes y derechos, horarios de atención, trámites relacionados con las autorización de los servicios, líneas de atención en las EPS..
- La Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E cuenta con un equipo de profesionales psicólogos y trabajadora social que atienden a los usuarios internos y externos, así

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 7 de 31

como la participación dentro del Modelo de Atención en las Rutas de Atención Integral.

11. PROCEDIMIENTOS

11.1 RECEPCIÓN, TRÁMITE Y RESPUESTAS DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS EN LA UNIDAD DE SALUD DE IBAGUÉ

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

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

La atención de PQRS de los usuarios, es una alternativa para identificar oportunamente los problemas y desde allí abordar correctivos que permitan el mejoramiento del servicio, involucrando los hallazgos dentro de los planes de mejoramiento.

La Unidad de Salud de Ibagué U.S.I - E.S.E, cuenta con varios mecanismos para la recepción de peticiones, quejas y reclamos:

11.1.2 Buzones de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

- Cada punto de atención en el área urbana y rural de La Unidad de Salud de Ibagué U.S.I - E.S.E, cuenta con buzones de sugerencias ubicados en lugares visibles para los usuarios.
- El usuario encuentra el Formato de PQRS CÓDIGO: SIAU-SIAU-F-002 en los buzones de los diferentes puntos de atención o puede solicitarlo al personal que allí labore, deben consignarse todos los datos necesarios de manera clara.
- El usuario deposita la Petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación en el buzón dispuesto para tal fin en cada punto de atención.
- Las PQRS depositadas en los buzones de las diferentes sedes funcionales se recogen semanalmente elaborando el correspondiente Formato Acta de apertura de Buzón de PQRS CÓDIGO: SIAU-SIAU-F001 y relacionando las PQRS ante un testigo por parte de los usuarios y/o funcionarios y se entregan a la oficina central de atención al usuario ubicada en la Unidad intermedia Hospital San Francisco.
- Se dispondrá en cada Centro de Salud y Puesto de Salud el formato de PQRS, la auxiliar de enfermería de manera semanal realizara apertura del buzón con un usuario de la comunidad, el cual firmara la plantilla de seguimiento a apertura, la enfermera enviara las PQRS en un sobre sellado a la oficina de atención del usuario a la USI sede San Francisco, la igual que las encuestas de satisfacción debidamente diligenciadas.
- Se realiza un cronograma para la apertura de buzones de los diferentes puntos de atención de La Unidad de Salud de Ibagué U.S.I - E.S.E

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 8 de 31

- Se escanea Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y se entrega a los coordinadores por medio de correo electrónico para su respectivo trámite.
- La persona encargada el proceso de PQRS gestiona las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones con el funcionario involucrado o el área si es el caso, en un periodo inferior a 10 días contados a partir de la recepción de la PQRS a su área.
- Se diligencia en el registro de consolidado Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y se detalla la queja o solicitud, se relaciona la fecha, se clasifica su prioridad en queja, petición, sugerencia, reclamo o felicitación según sea el caso, en los Centros de Salud y Puestos de Salud, se registra la fecha de recibido.
- El coordinador gestionará la entrega de la respuesta al usuario, de la PQRS, en un plazo no mayor a 10 días teniendo en cuenta la prioridad que esta requiera. Esta respuesta se realizará a través del correo electrónico del paciente, o si no se enviara por correo certificado al domicilio, si no se tiene dirección se publicará en la cartelera de atención al usuario, también se dispondrá enviarse a través del whatsapp.
- Cuando llega la respuesta por parte del coordinador es enviada a la oficina de atención al usuario por correo electrónico y se registra la fecha de recibido como también la respuesta o solución que se le dio al usuario en el consolidado de PQRS.
- En el caso de que llegue una felicitación será publicada en la cartelera informativa en el centro que corresponda.
- Si en algún caso el usuario quien interpuso la PQRS no registra sus datos de identificación ni de contacto, se deberá efectuar la respuesta correspondiente y se enviara a la oficina de atención al usuario para que esta respuesta sea publicada en la cartelera.
- Al finalizar el mes se imprime el consolidado de PQRS, se archiva en la carpeta de Atención al usuario que reposa en el área administrativa y se realiza envío de dicho condensado a todas las áreas para su conocimiento. En caso de ser solicitada esta información por algún ente de control o EAPB (Entidades Administradoras de Planes de Beneficios) que tenga contrato con la Entidad, se entregará la información solicitada anexando soporte de recibido.

11.1.3 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidos por la página web

- Las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que los usuarios presentan por la página web son recepcionadas por el funcionario de comunicaciones.
- Posteriormente son enviadas por correo electrónico a la funcionaria de atención al usuario.
- La funcionaria de Atención al Usuario las registra en el consolidado de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y en la columna donde se describe el centro se diligenciará Página web.
- La oficina de atención al usuario gestiona con los coordinadores del área que corresponda la queja para su respectiva solución.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 9 de 31

- Cuando la Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones va dirigido a uno de los servicios contratados por la Unidad de salud de Ibagué, ésta es reenviada al supervisor para que se le dé respuesta al usuario.
- Los coordinadores emiten la respuesta al usuario en un plazo no mayor a 10 días y una copia con el soporte de recibido es enviada a la oficina de atención al usuario por correo electrónico.
- Cuando llega la respuesta por parte del coordinador del área que corresponda por correo electrónico, se registra la fecha de recibido como también la respuesta o solución que se le dio al usuario en el consolidado de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

11.1.4 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones que reciba un funcionario de la Unidad de salud de Ibagué U.S.I

- Las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones podrán ser recibidas por correo electrónico, por oficio, o por llamada telefónica.
- Si es correo se reenvía al correo de la funcionaria de atención y si es por vía telefónica se redacta tal como es manifestada la queja por el usuario, especificando la manera en que se recibe la Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, con nombre completo, cedula y número telefónico y se envía por correo electrónico la oficina de Atención al Usuario atencionalusuario.usiese@gmail.com, y la persona encargada del área reenviara a los coordinadores de cada área o si está involucrada una empresa que esta tercerizada, se enviara a su respectivo supervisor.
- La funcionaria de atención al usuario ingresa la Petición, queja, reclamo, sugerencia y/o felicitación al registro consolidado para realizar el trámite.
- La funcionaria de atención al usuario realiza el seguimiento correspondiente, gestionando con el coordinador para su oportuna respuesta o el supervisor del contrato cuando se trata de servicios tercerizados.
- Cuando llega la respuesta por parte del coordinador, por correo electrónico o por cualquier medio de comunicación se registra la fecha de recibido como también la respuesta o solución que se le dio al usuario en el consolidado de quejas y reclamos para calcular el indicador de oportunidad.
- La funcionaria las registra en el consolidado de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones y en la columna de radicación se especificará la forma en que fue allegada la PQRS.

11.1.5 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones recibidas en forma presencial.

- Se diligencia el formato de respuesta inmediata relacionando la fecha, se clasifica su prioridad en queja, petición, sugerencia, reclamo o felicitación según sea el caso, el centro de salud, la fecha de recibido, servicio involucrado, descripción de la PQRS, descripción de la respuesta, fecha de respuesta y firma del usuario.
- Se anexa al consolidado de las PQRS de la Entidad.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 10 de 31

11.1.6 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones recibidas desde la gerencia de la unidad de salud de Ibagué U.S.I

- La Petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación puede presentarse de manera electrónica, física o telefónica a la gerencia.
- Si se reciben por vía telefónica, la secretaria de la gerencia procede a describir la situación tal como es manifestada por el usuario y especificando la manera en que se recibe la Petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación, con nombre completo, cedula y número telefónico de quien manifiesta la situación y es enviada a la oficina de atención al usuario para proceder a su respuesta.
- Si es de manera física se escanea y es enviada a la oficina de atención al usuario.
- La funcionaria de atención recibe la queja y la registra en el consolidado de Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones para realizar el trámite.
- La funcionaria de atención al usuario realiza el seguimiento correspondiente, gestionando con el coordinador para su oportuna respuesta.
- El coordinador del área que corresponda gestiona la entrega de la respuesta al usuario en un plazo no mayor a 10 días y envía una copia del recibido a la oficina de atención al usuario.
- Cuando la Petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación va dirigido a uno de los servicios contratados por la Unidad de salud de Ibagué, ésta es reenviada al supervisor para que se le dé respuesta al usuario.
- Cuando llega la respuesta por parte del coordinador se registra la fecha de recibido como también la respuesta o solución que se le dio al usuario en el consolidado de Petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación para calcular el indicador de oportunidad.
- Se registra en el consolidado de Petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación en la columna de radicación se especificará la forma en que fue allegada la PQRS.

12. PRIORIDAD EN EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

- Se entrega a la Auxiliar de Atención al Usuario para clasificarlas por servicio y solicitar la respectiva elaboración de la respuesta por parte de cada Coordinador de área.
- El respectivo coordinador de área prepara la respuesta y hace entrega de la misma al mensajero para que haga entrega al usuario. Posteriormente el oficio con soporte de recibido del usuario se hace llegar al coordinador y este a su vez envía soporte al área de atención al usuario.
- La Auxiliar de Atención al Usuario archiva la Petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación en el folder Correspondiente.
- Cada coordinador está pendiente de que el Mensajero entregue la respuesta de la queja o solicitud con la firma de recibido del Usuario o en su defecto de la persona quien recibe la respuesta a la PQRS.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 11 de 31

- La Auxiliar de Atención al Usuario recibe la respuesta de la Petición, queja, reclamo, sugerencia y felicitación con el recibido del usuario y la archiva junto con la queja en el folder correspondiente.

Se realiza consolidado y análisis mensual y específico por áreas y sedes funcionales por parte de la oficina de atención al usuario, esto con el objeto de evaluar las áreas de mayor incidencia, además de las quejas que se presentan con mayor frecuencia.

Mensualmente se publicara en cada unidad intermedia o puesto de salud y en la página web la estadística generada por servicio indicando porcentajes de quejas presentadas, se evitara mencionar situaciones específicas y nombres de funcionarios a quienes vayan dirigidas las quejas. Así mismo se publicaran las Felicitaciones en cartelera .

13. APLICACIÓN Y TABULACIÓN DE ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Todos los responsables, deben dirigirse a los usuarios que han recibido la atención.

- Solicitar al usuario de manera amable la colaboración para el Diligenciamiento el Formato Encuesta satisfacción CODIGO: SIAU-SIAU-F001 que consta de preguntas sencillas. (Anexo 4)
- Colaborarle al usuario en el Diligenciamiento de la encuesta cuando se requiera.
- En las unidades intermedias se realizara la entrega de las encuestas de satisfacción a la jefe de enfermería del servicio quien le entregara semanalmente al auxiliar de atención al usuario en la ruta que este realiza.
- Se dispondrá en cada puesto de salud de un buzón de PQRS , la auxiliar de enfermería de manera semanal realizara apertura del buzón con un usuario de la comunidad, el cual firmara la plantilla , la enfermera enviara las PQRS encontradas , en un sobre sellado a la oficina de Atención al Usuario en el la oficina de ATU sede San Francisco, al igual que las encuestas de satisfacción diligenciadas.
- En los puestos de salud, las auxiliares de enfermería recolectaran las encuestas ejecutadas y las entregaran a su coordinador para que este a su vez las entregue al área de atención al usuario.
- El auxiliar de la oficina de Atención al Usuario deberá realizar el condensado mensual de las encuestas recolectadas para de esta manera poder notificar al área de estadística el reporte mensual solicitado.
- La líder del proceso de atención al usuario elabora análisis de encuestas de satisfacción al usuario, posteriormente envía informe al área de estadística para su respectiva notificación.

Finalmente se procede a archivar las encuestas de satisfacción recibidas por mes en la carpeta correspondiente.

14. SISTEMA DE AFILIACION TRANSACCIONAL

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 12 de 31

La afiliación en salud busca generar condiciones que protejan la salud de los colombianos garantizando la universalidad del aseguramiento, la portabilidad o prestación de los beneficios en cualquier lugar del país, preservando la sostenibilidad financiera del sistema, siendo el bienestar del usuario, el eje central y núcleo articulador de las políticas en salud. La vinculación en salud se da por dos esquemas de aseguramiento: régimen contributivo y régimen subsidiado.

Es un portal creado con el propósito de facilitar a los ciudadanos la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud y a los afiliados el reporte de sus novedades.

- En cada una de las Unidades Intermedias el facturador que este de turno en Urgencias será el encargado con el código asignado de generar la afiliación a los pacientes que no cuentan con seguridad social, siempre y cuando la plataforma lo permita.
- En la oficina de Atención al Usuario ubicada en la sede San Francisco el auxiliar administrativo es la persona encargada de la afiliación en la plataforma transaccional.
- Los usuarios que residen en el área rural que no tienen seguridad social y requiere de la afiliación a una EPS, se inscribirá en el Centro de salud o en el puesto de salud entregando la copia de su cedula firmada por el usuario donde autoriza la afiliación a la EPS que sea escogida por él, o una foto de whatsapp y el auxiliar de enfermería cuando se desplace a la Unidad Intermedia San Francisco entregara dicho listado.

14.1 PORTABILIDAD

El Decreto 1683 del 2013 pretende garantizar la portabilidad del aseguramiento para los afiliados al Régimen Subsidiado a nivel de todo el territorio nacional, teniendo en cuenta el tipo de emigración que realice el afiliado.

La solicitud se podrá realizar por alguna de las siguientes opciones:

Línea telefónica de Atención al Usuario Gratuita Nacional

Correo electrónico: portabilidad@.....eps.com

Cualquiera de las oficinas de atención al usuario de la EPS más cercana al lugar de tu residencia.

- En la oficina de Atención al Usuario ubicada en la sede San Francisco el auxiliar administrativo es la persona que le colabora al usuario en la portabilidad.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 13 de 31

15. INDICADORES DE GESTIÓN OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO

INDICADORES	NUMERADOR	DENOMINADOR	RESULTADOS
Porcentaje de quejas tramitadas en el periodo	No. PQRS tramitadas	No. PQRS presentadas	PQRS Tramitas / PQRS presentadas en el periodo X 100
No. PQRS tramitadas inmediatamente	PQRS tramitadas inmediatamente	Total PQRS presentadas en el período	No. PQRS tramitadas de acuerdo a oportunidad de respuesta / Total quejas presentadas de acuerdo a oportunidad en el periodo X 100
No. PQRS tramitadas antes de 10 días	No. PQRS tramitadas antes de 10 días		
PQR presentadas por área de servicios	No PQRS presentada y clasificada por área de servicio (Oficina de Citas, Odontología, Medicina, promoción y Prevención, urgencias etc.).	Total de PQRS presentadas en el periodo	No. PQRS presentadas por área de servicio / Total de PQR presentadas en el periodo X 100
PQRS presentadas por punto de atención	No PQRS presentada y clasificada por punto de atención	Total de PQRS presentadas en el periodo	No. PQRS presentadas punto de atención / Total de PQR presentadas en el periodo X 100

15.1 ESCALA DE EVALUACIÓN

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO	RANGO
100%-80%	MUY BUENA
79%-60%	BUENA
59%-40%	REGULAR
39%-20%	MALA
19%-0%	MUY MALA

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 14 de 31

16. SATISFACCION DEL USUARIO Y SU FAMILIA

16.1 OBJETIVO

Medir la satisfacción del usuario y su familia con el fin de identificar la oportunidad de mejora en cada uno de los servicios y realizar seguimiento a las mismas como estrategia de mejora continua.

16.2 GENERALIDADES

Las encuestas de satisfacción se aplican a los usuarios en los servicios de urgencias, consulta externa y hospitalización de la Unidad de Salud de Ibagué ESE. Se hace el respectivo análisis del resultado de las encuestas, realizando seguimiento buscando siempre mejorar en cada una de las áreas.

La encuesta de satisfacción, es una herramienta que permite obtener datos cuantitativos acerca del grado de satisfacción de los usuarios; la misma se aplica en el área urbana a una muestra de 2.000 usuarios y en el área rural a una muestra de 1500 usuarios , que es una muestra significativa a nivel estadístico para una población infinita.

La auxiliar de enfermería enviara en un sobre sellado a la oficina de Atención al Usuario sede San Francisco, las encuestas de satisfacción diligenciadas.

12.2.1 APOYO ESPIRITUAL

Ofrecer a la comunidad hospitalaria los servicios misioneros de evangelización a la Luz del buen samaritano, brindando la asistencia espiritual y humanitaria por la salud Integral y la dignidad de las personas.

16.2.2 ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL Y HUMANITARIO

Se cuenta con el apoyo del “**Rosario de San José esposo de María** “en:

Acompañamiento, seguimiento a los enfermos de la USI E.S.E y sus familias en lo que respecta a la espiritualidad, apoyo, diálogo, escucha y acogida.

Atención especial en los servicios a los enfermos graves y moribundos especialmente con la oración y los sacramentos.

Celebraciones de los ciclos litúrgicos de la Iglesia Católica, semana santa y Navidad, bautismos de niños y/o adultos, que se encuentran en un alto riesgo de perder la vida y en ocasiones especiales que a bien tenga la USI E.S.E.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 15 de 31

Celebración Eucarística fechas especiales de la USI E.S.E en coordinación con Gestión del Talento Humano.

En coordinación con el programa de Humanización se realiza acompañamiento y apoyo espiritual y se crea el Oratorio “La Casita de Fe”

17. ESPACIOS DE PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD DE ORDEN INSTITUCIONAL.

17.1 ALIANZA O ASOCIACIONES DE USUARIOS:

QUE ES : Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en salud, que tiene derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velaran por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

17.2 CONFORMACIÓN

El decreto 1757 de 1994 define que Las Asociaciones de Usuarios se constituyen con un numero plural de usuarios de los convocados a la asamblea de constitución por la respetiva institución.

Todas las personas afiliadas al sistema General de Seguridad Social en salud tienen la posibilidad de participar en las instituciones del sistema haciendo parte de asociaciones usuarios que nos represente ante las instituciones prestadores de servicios de salud IPS Y ante las empresas administradas ventanas de beneficio EAPB, del orden público, listo con privado, es por esto que está en y cada y 13 están en la obligación de conformar asociación de usuarios correspondiente

17.3 FUNCIONES:

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la empresa emisora del plan de beneficios, la institución prestadora de servicios y yo los profesionales, dentro de las opciones por ellas ofrecidas.
2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso a los planes de beneficios.
3. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante la junta directiva de la institución prestatario del servicio de salud y el IPS la empresa administradora de planes de servicios EAPB.
4. Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 16 de 31

5. Informar a las instancias que corresponde y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
6. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
7. Proponen las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserve su menor costo y vigilar su cumplimiento.
8. Ejercer verdulerías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.
9. Elegir democráticamente en Asamblea General, por y entre los asociados el representante ante la junta directiva de la empresa administradora de plan de beneficios pública EAPB O mixta, o de la ESE Hospital a la corresponda.
10. Elegir democráticamente en Asamblea General a dos de los representantes ante el Comité de ética hospitalaria y el comité de participación comunitaria en salud para períodos máximos de dos años.
11. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo territorial de seguridad social en salud conforme lo dispuesto las disposiciones legales sobre la materia.

Nuestro lema “Trabajamos con la Comunidad y para la Comunidad”

18. ASOCIACIONES DE USUARIOS Y LA ORGANIZACIÓN DE GRUPO DE TRABAJO

Con el propósito de desarrollar de una forma más eficiente las actividades de este comité y poder rendir informes respecto a su labor las asociaciones o alianzas de usuarios, se debe organizar grupos de trabajo por áreas, planes de salud ofertados por la EPS, IPS Y EPSS. Por funciones, entre otros como los que se relacionan en el cuadro número (1).

Por otra parte se sugiere recomendaciones dirigidas a las asociaciones de usuarios, con el propósito de tenerlos en cuenta el desarrollo de su control, creando mesas de trabajo para definir y analizar acciones, para lo cual es necesario contar con el apoyo coordinado e información de veedurías ciudadanas en salud en EPSS, EPS, IPS, E.S.E o entidades acordes que brinden apoyo en el correcto desarrollo de la labor.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 17 de 31

¡RECOMENDACIÓN ESPECIAL!

Es aconsejable trabajar de la mano con entidades de control tales como la Contraloría, personería, Defensoría del Pueblo, Procuraduría, Personería, ICBF, ya que pueden apoyar la labor de las asociaciones y/o alianza de usuarios, Copacos, Veedurías. El tema de capacitación, actualización y asesoría frente denuncias o acompañamiento de procesos adelantados.

GRUPOS DE TRABAJO			
EN IPS, EPS, EPSS			
Por áreas de atención	En vigilancia y control	Acompañamiento institucional	Difusión de los derechos de los usuarios
Urgencias, pediatría, consulta externa, P y P, hospitalización, programa de salud ofertados etc... Documentación, Autorizaciones, citas médicas. Atención al paciente por las Rutas de: Salud mental, Violencia de género y violencia sexual, Materno perinatal, Cardiovascular.	La contratación Y las dificultades en los pagos de los municipios a las EPSS, el hospital. La contratación con las prestadoras de salud. Te vigilen la calidad de los servicios ofertados de salud Y los incumplimientos que más afectan a la población afiliada, Como son: En la calidad de los servicios ofertados. En lo referente remisiones y medicamentos. Traslado de pacientes, lista de pacientes.	En todo lo referente a las brigadas de P y P de salud socializando Y multiplicando capacitaciones del plan de acción de la respectiva entidad con la comunidad. Capacitándose en las áreas acordes con el fin de brindar propuestas que solucionen y ayuden a superar dificultades.	Apoyando la labor de fortalecer y socializar con los usuarios todo lo referente a los derechos y deberes para con el sistema General de salud en la EPS IPS. El cumplimiento de los planes obligatorio de salud. El traslado de las bases de datos.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 18 de 31

Cuadro número 1.

18.1 CÓMO CONFORMAR UNA ALIANZA DE USUARIOS ?

A través de una convocatoria a Asamblea General de las instituciones de salud orden público, privado o mixto, a todos los usuarios que hayan utilizado los servicios de salud Durante el último año, las asociaciones o ligas de usuarios contarán con un número plural delegados los cuales podrán obtener reconocimiento legal frente a notario, personería municipal o Cámara de Comercio.

La asociación será de carácter abierto para permitir el ingreso de nuevos delegados si fuera requerido su anexo o cambio.

La asociación debe prever y elaborar su reglamento interno de trabajo, directivas, plan de acción y cronograma actividades, grupo de trabajo conforme las necesidades o temas a tratar, del régimen Contributivo o Subsidiado.

18.2 QUIENES LA CONFORMAN

1. Un representante ante la junta directiva de la respectiva EPS. Pública, o mixta.
2. Un representante ante la junta directiva de la institución hospitalaria del respectivo municipio pública, o mixta.
3. Un representante ante el comité participación territorial.
4. Un representante ante el comité de participación comunitaria Copaco hospitalaria.
5. Dos representantes ante el Comité de Ética hospitalaria.
6. Dicho comité una vez elegido tendrá vigencia dos años

18.3 COMITÉS DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD – COPACOS

18.3.1 ¿Que son los COPACOS?

Los comités de participación comunitaria en salud son espacio de concertación entre diferentes actores sociales Y el estado. Se conformar en todos los municipios.

18.3.2 ¿Quiénes lo integran?

El alcalde municipal, quien lo presidirá. En los resguardos indígenas el comité será precedido por la máxima autoridad indígena respectiva.

- El jefe dirección de salud municipal

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 19 de 31

- El director de la entidad prestadora de servicios de salud del estado más representativa de la localidad, Quien presidirá el comité en ausencia de la autoridad administrativa. La participación del director es indelegable.
- Un representante por cada una de las formas organizativas sociales Y comunitarias Y aquellas promovidas alrededor del programa salud, en el área del municipio tales como:
- Las formas organizativas promovidas alrededor de los programas de salud , UROS, UAIRAS, COE, COVE, MADRES COMUNITARIAS, GESTORES DE SALUD, EMPRESAS SOLIDARIAS DE SALUD, entre otros; renal, respiratorio, epidemiológico.
- Juntas administrativas locales.
- Las organizaciones de la comunidad
- Las asociaciones de usuarios, gremios de la producción, comercialización o los servicios.
- El sector educativo.
- Las iglesias.

Los representantes serán elegidos para períodos de tres años y podrán ser elegidos máximo por otro periodo.

Los COPACOS podrán obtener personería jurídica si lo consideran pertinente para el desarrollo de sus funciones.

18.3.3 ¿Cuáles son sus funciones?

1. Intervenir en las actividades de planeación, asignación de recursos Y vigilancia y control del gasto del sistema de gestión de seguridad y salud del trabajo.
2. Participar en el proceso diagnóstico, programación control y evaluación de los servicios de salud
3. Presentar planes, programas y prioridades en salud a la junta directiva del organismo o entidad de salud, o a quien haga sus veces.
4. Gestionar inclusión de planes, programas y proyectos en El plan de desarrollo de la respectiva entidad territorial Y participar en la priorización, toma de decisiones Y distribución de recursos.
5. Presentar proyectos en salud ante la respectiva entidad territorial, Para que bajo las formalidades, requisitos y procedimientos establecidos en las disposiciones legales, sean cofinanciados por el FOSYGA u otros fondos de cofinanciación a nivel nacional.
6. Proponer y participar prioritariamente en los programas de atención preventiva, familiar, intrahospitalaria y de control del medio ambiente.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 20 de 31

7. Concretar y coordinar con las dependencias del sistema de gestión de seguridad y salud del trabajo y con las instituciones públicas y privadas de otros sectores, todas las actividades de atención a las personas y el ambiente que se vayan a realizar en el área de influencia del comité con los diferentes organismos o entidades de salud, Teniendo en cuenta la integración funcional.
8. Proponer a quien corresponda la realización del programa de capacitación e investigación según las necesidades determinadas en el plan de local de salud.
9. Elegir por y entre sus integrantes, un representante ante la junta directiva de la empresa social del Estado de la respectiva entidad territorial, conforme a las disposiciones legales sobre la materia.
10. Consultar e informar periódicamente a la comunidad de su área de influencia sobre las actividades Y discusiones del Comité y las decisiones de las juntas directivas de los respectivos organismos o entidades de salud.
11. Impulsar el proceso de descentralización y la autonomía local y departamental y en especial a través de su participación en las juntas directivas de las instituciones prestadoras de servicio de salud o dirección cuando existan.
12. Elegir un representante ante el Consejo territorial de planeación, en la Asamblea General de representantes de los comités de participación comunitaria COPACOS de la respectiva entidad territorial.
13. Verificar que los recursos provenientes de las diferentes fuentes del financiamiento se administren adecuadamente y se utilicen en función de las prioridades establecidas en el plan de salud de la comunidad del área de influencia del respectivo organismo o entidad.
14. Velar porque los recursos de fomento de la salud y prevención de la enfermedad, se incluyan en los planes de salud de la entidad territorial y se ejecuten debidamente, conforme a las disposiciones legales sobre la materia.
15. Solicitar al alcalde y/o Concejo municipal la convocatoria de consultas populares para asuntos de interés de salud.
16. Adoptar su propio reglamento.
17. Evaluar anualmente su propio funcionamiento Y aplicar los correctivos necesarios cuando fuera necesario. Los servidores públicos podrán asistir y ser convocados, podrán conformar comisiones o grupos de trabajo, tendrán asambleas para la planeación, concertación, evaluación y elección democrática de su representantes.

19. PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL

19.1 OBJETIVO:

Garantizar la atención preferencial de los usuarios denominados por normatividad como priorizados o población vulnerable (niños menores de 5 años, gestantes, mayores de 60 años, personas en condición de discapacidad), con el fin de brindarles una atención más oportuna.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 21 de 31

19.2 Acceso a citas

- Identificar la población: Al ingresar el número de documento de identificación del usuario, se detecte si el usuario pertenece al grupo priorizado.
- Verificar derechos: Se verifica si el usuario tiene derecho a la prestación del servicio en la UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE USI-ESE.
- Asignar la cita: Una vez verificado los derechos y constatar que pertenece a la población priorizada, se le asigna la cita para que le sea prestado el servicio. Esto se realizará de forma presencial o vía telefónica al usuario.

19.3 Acceso a servicios de Laboratorio Clínico

- Identificar la población: Se identifica la población al ingreso del servicio y se le entrega un documento que identifique si es gestantes y personas de la tercera edad, a los niños menores de 5 años, personas en condición de discapacidad.

19.4 Servicio farmacéutico

- Identificar el área de atención preferencial: Se establece zona con señalización en la cual se le indica a la población priorizada, que si pertenecen a ese grupo, no deberán realizar la fila general para ser atendidos.

19.5 Facturación

- Identificar el área de atención preferencial: Se identifica en compañía del servicio de vigilancia quienes son adultos mayores, embarazadas y menores para tener dos filas una de ellas preferencial.

19.6 Urgencias

- Identificar población: Se identifica la población al ingreso del servicio en el sistema de TRIAGE de la institución en el que la persona que realiza esta labor puede identificar si pertenece al grupo prioritario y brindarle la atención con mayor oportunidad.

19.7 Servicio al cliente

- Atención al usuario: Se cuenta con una ventanilla de atención preferencial en la que se le brinda una atención oportuna al usuario por ser población preferencial.
- Plataforma Transaccional: para afiliación por la IPS a pacientes que se encuentran en Urgencias, Consulta externa y Hospitalización sin Seguridad social y cumple con los requisitos para su afiliación al régimen subsidiado.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 22 de 31

20. RUTAS DE ATENCION

20.1 RUTA VIOLENCIA DE GENERO Y VIOLENCIA SEXUAL - CODIGO GRIS (Resolución 0459 del 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social)

A partir de la resolución 0459 del 2012 del Ministerio de Salud y Protección Social mediante el cual se crea el protocolo de la ruta de atención a víctimas de violencia sexual, La Unidad de Salud de Ibagué USI ESE San Francisco y Unidades Intermedias, adoptan un plan de trabajo intra-institucional que orienta el proceso de atención integral a partir de un enfoque de derechos, inclusivo y humanizado.



De esta manera se busca que el personal asistencial cumpla de manera pertinente los 15 pasos a tener en cuenta según la ruta de atención:

1. Preparación de la comunidad para acceder a los servicios integrales de salud dirigidos a víctimas de violencia sexual.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 23 de 31

2. Verificación y mantenimiento de las condiciones mínimas necesarias para brindar atención integral a las víctimas de violencia sexual desde el sector salud.
3. Recepción inmediata de la víctima de violencia sexual en el servicio de urgencias médicas.
4. Realización completa de la valoración clínica inicial de la víctima
5. Toma de pruebas diagnósticas necesarias para explorar el estado de salud de la víctima en la evaluación inicial.
6. Asegure Profilaxis sindromática para ITS durante la consulta inicial por salud.
7. Asegure Profilaxis para VIH /Sida durante la consulta inicial por salud.
8. Asegure anticoncepción de emergencia a acceso de interrupción y Acceso a Interrupción Voluntaria del embarazo.
9. Asegure una intervención terapéutica inicial especializada en salud mental de la víctima durante la primera consulta.
10. Planee los seguimientos clínicos requeridos por la víctima.
11. Derive hacia los otros profesionales de la salud requeridos para asegurar la atención integral de las víctimas de violencia sexual.
12. Derive hacia otros sectores involucrados, en la atención inicial del caso de violencia sexual.
13. Efectúe los procedimientos de vigilancia en salud pública de la violencia sexual que corresponda.
14. Realice los seguimientos rutinarios que requieren una víctima de violencia sexual atendida por el sector de salud.
15. Efectúe un adecuado cierre de caso.

20.2 RUTA DE ATENCION DE SALUD MENTAL

20.2.1 OBJETIVO

Identificar e intervenir en los factores sociales que inciden en las condiciones de salud de las personas, sus familias y la comunidad, por medio de un proceso metodológico tendiente a propiciar que la población usuaria participe en el desarrollo de acciones de promoción, prevención, atención de la salud, basadas en sus necesidades.

20.2.2 (GUÍAS DE ATENCIÓN PSICOSOCIAL PARA PACIENTES ATENDIDOS POR SALUD MENTAL).

- GUIAS DE MANEJO PACIENTE AGITADO (**GSU-UR-GU-001**)
- GUÍA DE ATENCIÓN PARA LA PREVENCIÓN, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DE LA IDEACIÓN Y/O CONDUCTA SUICIDA (ADOPCIÓN GPC MSPS). (**GSU-UR-GU 002**)
- GUÍA DE ATENCIÓN DIAGNÓSTICO DEL EPISODIO DEPRESIVO Y TRASTORNO DEPRESIVO RECURRENTE (ADOPCIÓN GPC MSPS). (**GSU-UR-GU 022**)

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 24 de 31

- GUÍA DE ATENCIÓN PARA LA DETECCIÓN TEMPRANA, DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO DE LA FASE AGUDA DE INTOXICACIONES CON INTENCIÓN SUICIDA (ADOPCIÓN GPC MSPS) **(GSU-UR-GU024).**
- GUIA DE ATENCIÓN PSICOLOGICA PARA EL TRASTORNO EN EL AJUSTE EMOCIONAL **(GSU-UR-GU-025)**
- GUÍA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA PARA LA CRISIS EMOCIONAL - PRIMEROS AUXILIOS PSICOLÓGICOS **(GSU-UR-GU-026)**
- GUÍA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA PARA EL TRASTORNO DEPRESIVO **(GSU-UR-GU-027)**
- GUÍA DE ATENCIÓN PSICOLÓGICA PARA LA DETECCIÓN TEMPRANA, DIAGNÓSTICO Y MANEJO DE LA FASE AGUDA DE INTOXICACIÓN DE PACIENTES CON ABUSO O DEPENDENCIA DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS (SPA) ILICITAS **(GSU-UR-GU-028)**
- GUIA DE ATENCIÓN TRABAJO SOCIAL **(GSU-UR-GU-029)**

20.3 RUTA MATERNO PERINATAL

La Ruta de Atención Integral en Salud Materno Perinatal, es una herramienta operativa que garantiza la promoción de la salud, la prevención de la enfermedad y la generación de la cultura del cuidado para todas las personas, familiares y comunidades.

20.3.1 OBJETIVO

Garantizar la atención integral en salud a las gestantes, sus familias y comunidades, a partir de intervenciones de valoración integral de la salud, detección temprana, protección específica, diagnóstico, tratamiento, rehabilitación, paliación y educación para la salud, teniendo en cuenta el mejoramiento de la calidad en todo el continuo de atención, el logro de los resultados esperados en salud, la seguridad y aumento de la satisfacción de las usuarias y la optimización del uso de los recursos de manera Humanizada.

21. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

21.1 DERECHOS

- Recibir atención humanizada y trato amable.
- Ser informado sobre los procedimientos y atención que recibirá con sus respectivos riesgos y beneficios.
- Ser atendido sin ningún tipo de discriminación (raza, sexo, religión).
- Recibir atención preferencial según mi condición de discapacidad, persona mayor, gestante o menor de 5 años de edad, igual que toda persona que haga parte de la población en situación o condición de mayor vulnerabilidad.

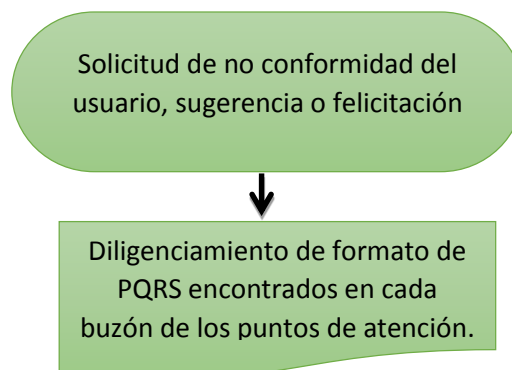
	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 25 de 31

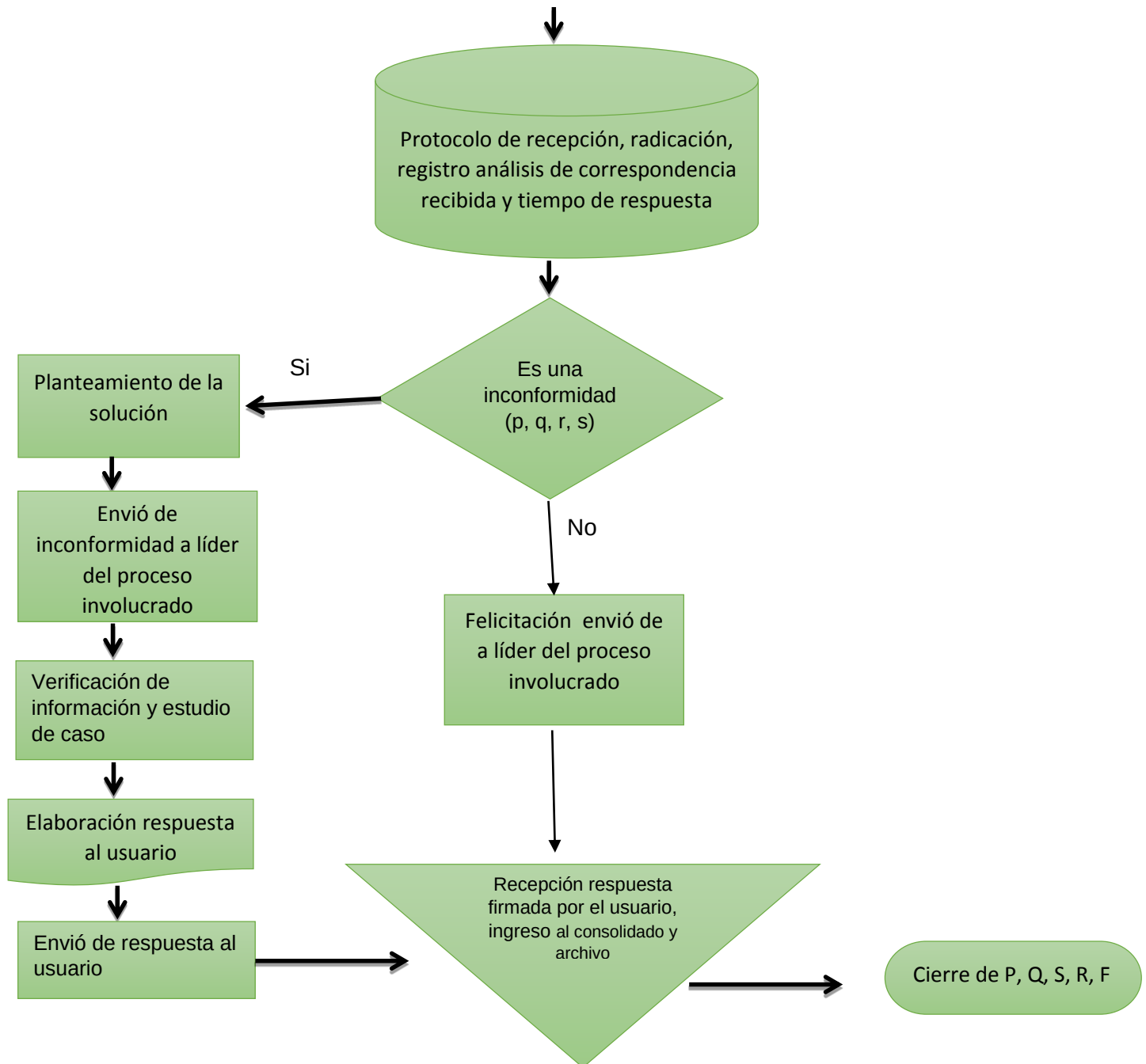
- Recibir atención oportuna, segura y continua.
- La información contenida en su historia clínica será tratada de manera confidencial.
- Decidir sobre mi tratamiento (consentimiento informado). En caso de inconciencia, minoría de edad o cualquier otra incapacidad definida por la ley, mis familiares o representantes serán quien lo ejerza.
- Elegir, ser elegido y participar en las diferentes instancias establecidas dentro del Sistema General de Seguridad Social en salud para los usuarios, familia y comunidad. .
- Recibir información acerca de los costos de los servicios prestados por la IPS.

21.2 DEBERES

- Brindar trato amable y respetuoso a todas las personas con quienes me relaciono en el Hospital, especialmente al momento de solicitar información.
- Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales durante y posterior al tratamiento ofrecido.
- Suministrar información correcta y veraz sobre mi enfermedad y demás aspectos administrativos (afiliación a sistema de salud entre otros).
- Cuidar la Unidad de salud de Ibagué E.S.E y contribuir con el medio ambiente.
- Cuidar mi salud, la de mi familia y la de mi comunidad (uso de tapabocas, lavado de manos y evitar la aglomeración).
- Asistir a las capacitaciones programadas por el hospital y participar activamente en ellos.
- Cancelar cuando corresponda los pagos que se generen por su atención.
- Asistir oportunamente a las citas asignadas y avisar 24 horas antes en caso de no poder asistir.

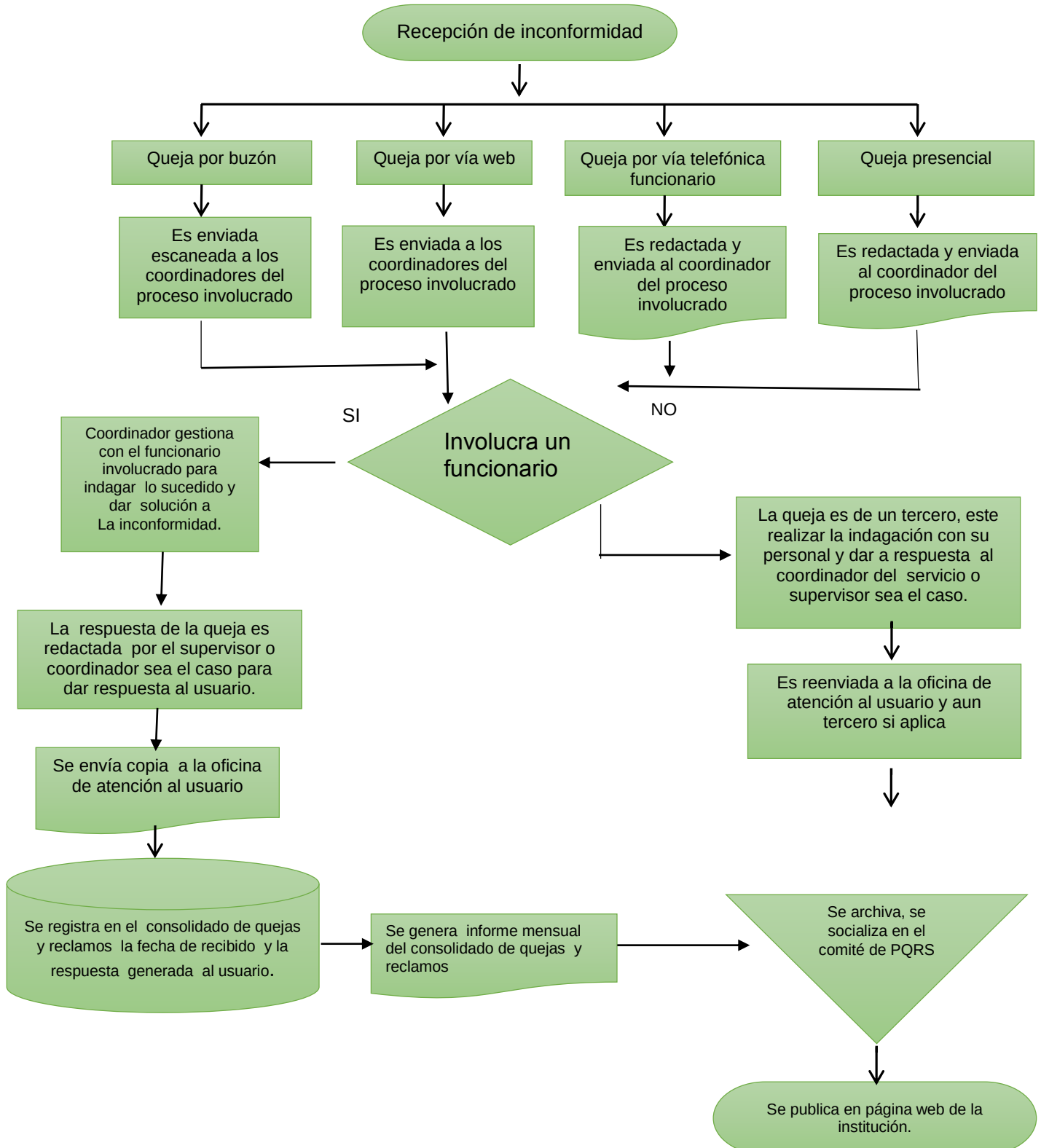
ANEXO 1. Flujo grama del proceso peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.





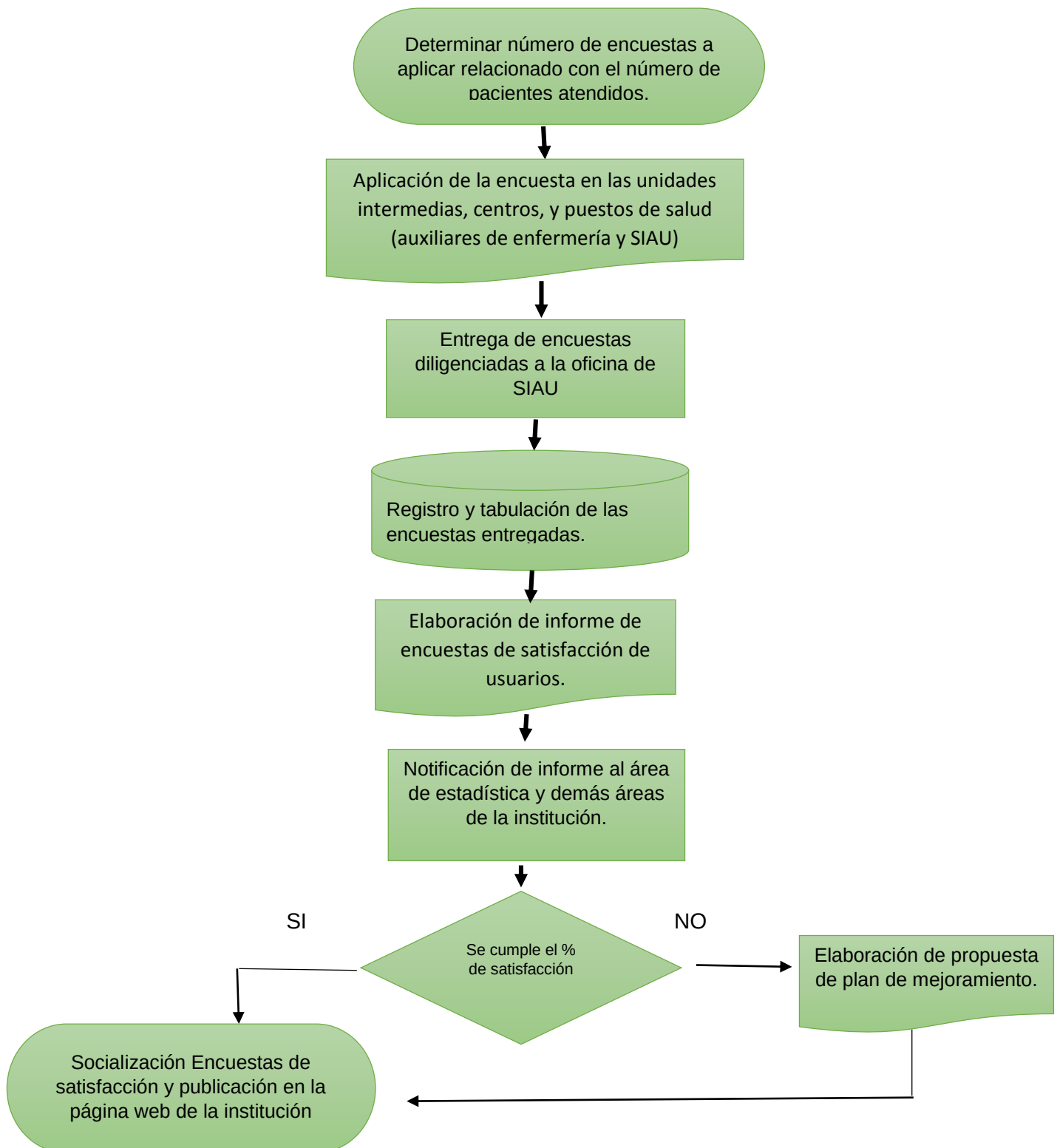
	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 27 de 31

ANEXO 2. Flujograma de recepción de quejas



 Unidad de Salud de Ibagué E.S.E. Nuestro servicio al alcance de todos	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 28 de 31

ANEXO 3. Flujograma procedimiento de aplicación y tabulación de encuestas



	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 29 de 31

ANEXO 4 PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIA Y FELICITACION

FECHA: _____

EPS _____

UNIDAD INTERMEDIA _____ CENTRO DE SALUD _____ PUESTOS DE SALUD _____

SERVICIO SOLICITADO: _____

COORD ENCARGADO: _____ RADICADO # : _____

CORREO ELECTRONICO _____

DATOS DEL USUARIO

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

IDENTIFICACIÓN CC: _____ TELÉFONO: _____

DIRECCIÓN: _____ CELULAR: _____

☐ QUEJA
 ☐ RECLAMO
 ☐ FELICITACIÓN
 ☐ SUGERENCIA
 ☐ PETICIÓN

DESCRIPCIÓN DE LA PQRS: _____

SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS

OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO TEL: 2739595 AV 8 #24-01 B/ EL CARMEN

UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E

”

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E. IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 30 de 31

ANEXO 5

ENCUESTA DE SATISFACCION

FECHA: _____ SEGURIDAD SOCIAL _____

UNIDAD INTERMEDIA _____ CENTRO DE SALUD _____ PUESTO DE SALUD _____

SERVICIO EN EL QUE FUE ATENDIDO:

URGENCIAS _____ CONSULTA EXTERNA _____ HOSPITALIZACION _____ RAYOS X _____ LABORATORIO CLINICO _____

TRANSPORTE ASISTENCIAL _____ ODONTOLOGIA _____

SEÑOR USUARIO:

Solicitamos su valiosa colaboración diligenciando la siguiente encuesta con el fin de favorecer el mejoramiento continuo y poder ofrecer un servicio de calidad.

Seleccione con un **X** la respuesta que considere pertinente:

1	Recomendaría a un familiar o amigo los servicios ofrecidos por la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E.	SI	
		NO	
2	Como califica su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E.	Buena	
		Mala	
3	Como califica su experiencia respecto a la atención brindada por el personal de salud de la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E.	Buena	
		Mala	
4	Ha pensado cambiarse de Empresa Administradora de Planes de Beneficios (E.A.P.B)	Si	
		No	
5	Conoce usted los Deberes y los Derechos que tiene como usuario de la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E	Si	
		No	

¡Gracias por su participación, es de valiosa importancia para nosotros!



	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E.IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION: 006
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: JUNIO 2020
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 31 de 31