

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	VERSION 003
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 1 de 28

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	
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 2 de 28

1. 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.

2. 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 así mismo adoptar a la transformación de nuestra cultura organizacional en beneficio del usuario.

3. 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

4. DEFINICIONES

Toda PQRS 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

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 3 de 28

y legal del derecho fundamental de petición, y del derecho fundamental a la salud, que a su turno involucra otros derechos fundamentales como la vida misma, la dignidad y la intimidad.

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.

QUEJA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción de la atención o a 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: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónica, de insatisfacción referida a la prestación de un servicio, 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.

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.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 4 de 28

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.

5. 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 establece 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.

6. PRINCIPIOS DEL SERVICIO AL CLIENTE:

- ✓ COMUNICACION ASERTIVA
- ✓ EMPATIA
- ✓ CELERIDAD.
- ✓ RESPONSABILIDAD
- ✓ RESPETO
- ✓ INICIATIVA

7. 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.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 5 de 28

8. 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. El horario de atención es de Lunes a Viernes de 7:00 AM a 5:00 PM , jornada continua.
- 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 colaboradores ubicados en cada una de las Unidades Intermedias, (Salado , Jordán 8ª Etapa, San Francisco, Ricaurte) además con los profesionales en psicología y trabajo social que atienden a los usuarios internos y externos, así como la participación dentro del Modelo de Atención en las Rutas de Atención Integral.

9. PROCEDIMIENTOS

9.1 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:

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 6 de 28

9.2 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
- Se registran y se escanean las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones a través de la plataforma ORFEO, el cual envía una notificación al correo de cada líder de proceso para su respectivo tramite.
- El líder de proceso recibida la PQRS realiza el tramite respectivo por medio de la plataforma ORFEO y la radica de manera física la respuesta en la ventanilla de correspondencia, esto teniendo en cuenta que las PQR se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley.
- Entendiendo que los reclamos son solicitudes de los usuarios del Sector Salud a través de los cuales da a conocer su insatisfacción con la prestación de los servicios o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud. **Términos para resolver las PQR:** Las EAPB e IPS, deberán resolver las PQR de los usuarios en los términos establecidos para tal efecto en el -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 resolutive y garantizando que las acciones adelantadas den 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

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 7 de 28

términos específicos, se aplicarán los términos dispuestos en la normatividad vigente como son los siguientes casos que se enuncian, a manera de ejemplo: a) **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) **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) **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) **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 y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el 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) **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.

- Una vez recibida la respuesta por el usuario y devuelta por la ventanilla de correspondencia con la firma de recibido, el líder de proceso la escanea y hace la devolución por medio de ORFEO al SIAU.
- 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 al área correspondiente. 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.
- Las PQRS que no se respondan dentro del límite de su respuesta, se debe enviar reporte con oficio a la oficina de control interno para que el encargado de control interno o quien haga sus veces realice las acciones pertinentes para que esto no ocurra.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 8 de 28

- Las felicitaciones se envían vía correo electrónico al programa de Humanización quien las clasifica y realiza un reconocimiento al colaborador.

9.3 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 la plataforma ORFEO, realizando la misma gestión y trámite.

9.4 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 al usuario 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 se realiza el proceso en la plataforma ORFEO.

9.5 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 realiza el proceso en la plataforma ORFEO.

9.6 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.
- Se realiza el proceso en la plataforma ORFEO.

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.

	UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E IBAGUE TOLIMA	CODIGO: GAU-AU-MA-001
	GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y PARTICIPACIÓN SOCIAL	
	SUBPROCESO ATENCIÓN AL USUARIO	FECHA: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 9 de 28

9.7 COMPARENDO PEDAGÓGICO

Con la entrada en vigencia de la Ley 1438 de 2011, se prohíbe a las entidades de salud el cobro de multas económicas por incumplimiento de citas. Sin embargo, faculta a las EPS a la reglamentación de las sanciones de tipo pedagógico por la inasistencia. Las inasistencias a las citas les quitan la posibilidad a muchas personas de acceder oportunamente a los servicios de salud.

La cancelación de citas se puede realizar telefónicamente al mismo teléfono donde solicito la cita con mínimo dos horas de anticipación para Medicina General y Odontología.

Se realizan las charlas pedagógicas 4 días a la semana en las Unidades Intermedias de San Francisco, Unidad del Sur, Unidad de Jordán y en el Centro de Salud de la Cima).

9.8 COMITÉ DE PQRS

REGLAMENTO COMITE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE USI-ESE

La asistencia en salud establece como filosofía del Comité de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones el establecer normas y procedimientos técnicos para la interposición, conducción, evaluación, análisis Y emisión de resultados, sobre las quejas, sugerencias, reclamos y felicitaciones presentadas por los pacientes y/o usuarios de las servicios de salud que brinda.

OBJETIVO: Establecer las acciones pertinentes para el funcionamiento del Comité de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones de la Unidad de Salud de Ibagué USI-ESE.

ALCANCE: Este documento se aplica a todas las áreas de la institución y a todos los comités con las que tengan relación.

Está conformado por:

Representantes de la comunidad:

Dos representantes de la Alianza de Usuarios Un representante del COPACO

Representantes de la institución:

- Responsable de la oficina de Atención al Usuario y SIAU o quien haga sus veces.
- Representante del Comité de Ética Hospitalaria, Servidor de la Institución.
- Subgerente de servicios de salud o quien haga sus veces.
- Coordinador del servicio de Urgencias.
- Jefe de la oficina de talento humano
- Referente de Humanización
- Gerente o quien haga sus veces
- Líder del proceso cuando el caso se requiera

-El asesor de Control interno será invitado permanentemente

El comité se reúne cada mes en días y horas fijas determinadas en cronograma anual podrá reunirse extraordinariamente cuando las situaciones así lo exijan por convocatoria de Gerencia, o en su defecto por la convocatoria de tres (3) de sus miembros y solo podrán adoptarse decisiones sobre los temas establecidos previamente en la agenda.

La asistencia a las reuniones del Comité es de carácter obligatoria, la ausencia debe ser previamente justificada.

Podrán asistir a las reuniones del Comité, los servidores públicos o particulares que sean invitados por la misma.

El comité podrá integrarse con diferentes subcomisiones permanentes y/o temporarias, en función de los trabajos específicos a resolver.

La elaboración de las actas de cada reunión será llevada por el responsable de la oficina del Sistema de información y Atención al Usuario o quien haga sus veces.

Las propuestas del comité serán elevadas a Gerencia o a las instituciones; debiendo constar en la misma tanto las posiciones mayoritarias como minoritarias de sus integrantes, cuando no exista unanimidad.

Las decisiones del comité deben tomarse por unanimidad. En caso de no llegarse a ello, se decide por simple mayoría.

El comité de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, tendrá las siguientes funciones:

1. Establecer mecanismos para una adecuada atención a los usuarios en ejercicio de sus derechos y deberes
2. Definir un procedimiento claro que permita la canalización y solución de inquietudes y peticiones.
3. Garantizar la apertura de los buzones ubicados en la Unidad de Salud de Ibagué ESE de acuerdo con el cronograma
4. Verificar que los usuarios reciban oportunamente las respuestas a las inquietudes y peticiones formuladas.
5. Hacer seguimiento frente a las acciones tomadas con relación a la calidad de los servicios.
6. Hacer seguimiento a planes de mejoramiento por servicio, adoptados por responsables.
7. Presentar a la Gerencia las sugerencias y recomendaciones para mejorar la prestación de los servicios de salud; teniendo en cuenta, las manifestaciones de inconformidad, sugerencias o reconocimientos de los usuarios.
- 10.** Consolidar mensualmente las de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, presentando su análisis a la gerencia, al comité de ética hospitalaria y entes de control.
- 11.** 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) y de manera virtual con el código QR .
- 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 y de la misma manera la encuesta virtual.
- 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, las virtuales se tabulan desde la oficina de SIAU.
- 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 calidad para su debido proceso cuando se requiera.

12. SISTEMA DE AFILIACION TRANSACCIONAL

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 , centros de salud y Puestos de salud, 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.

	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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 12 de 26

13. 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:

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

- En la oficina de Atención al Usuario ubicada en la sede San Francisco el auxiliar administrativo orienta al usuario en el trámite de la portabilidad.

14. 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 dentro de los términos de ley	No. PQRS tramitadas antes del día establecido según la pqr		
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

	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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 13 de 26

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
--	--	---	---

14.1 ESCALA DE EVALUACIÓN

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

15. SATISFACCION DEL USUARIO Y SU FAMILIA

15.1 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.

15.2 GENERALIDADES

Las encuestas de satisfacción se aplican a los usuarios en los servicios de urgencias, consulta externa, Laboratorio clínico 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 del 5% de la población atendida mensual y en el área rural de la misma manera, que es una muestra significativa a nivel estadístico para una población infinita.

15.3 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.

15.4 ACOMPAÑAMIENTO ESPIRITUAL Y HUMANITARIO

	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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 14 de 26

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.

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.

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

16.1 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.

16.2 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

16.3 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.

 <p>U.S.I. Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E. Nuestro servicio al alcance de todos.</p>	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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 15 de 26

4. Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.
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”

17. COMITÉ DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA EN SALUD – COPACO

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

El COPACO podrán obtener personería jurídica si lo consideran pertinente para el desarrollo de sus funciones.

17.1 ¿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

	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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 16 de 26

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.
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.

18. PROTOCOLO DE ATENCION PREFERENCIAL

18.1 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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 17 de 26

18.2 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, por la página WEB o vía telefónica al usuario.

18.3 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.

18.4 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.

18.5 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.

18.6 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.

18.7 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.

19. PROTOCOLO CON ENFOQUE DIFERENCIAL PARA LA ATENCIÓN EN SALUD (GSF-PYP-PT-014 VERSION: 002 OCTUBRE 2022)

20. RUTA INTEGRAL DE ATENCIÓN PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE

	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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 18 de 26

LA SALUD

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.



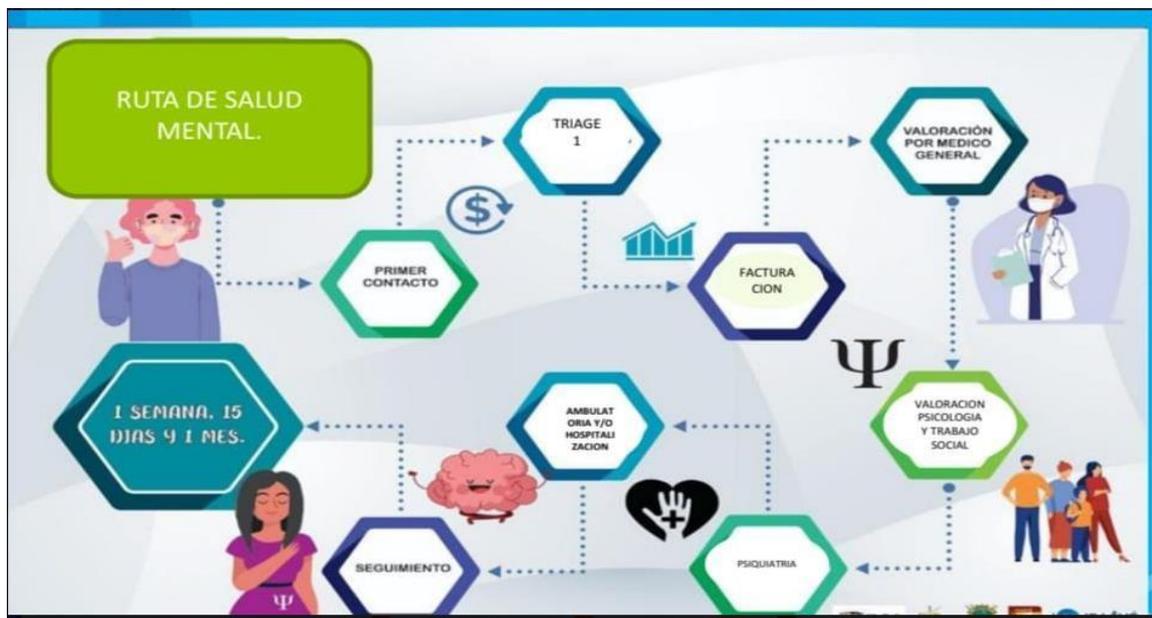
De esta manera se busca que el personal asistencial cumpla de manera pertinente los 15 pasos a tener en cuenta según la ruta de atención:

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

	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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 19 de 26

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



a. 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.

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

	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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 20 de 26

- 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)**
- 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)**

C.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.

D. 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 recibiré con sus respectivos riesgos y beneficios.

	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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 21 de 26

- 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.
- 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

22. DERECHOS DE LAS PERSONAS EN EL ÁMBITO DE LA SALUD MENTAL

Además de los Derechos consignados en la Declaración de Lisboa de la Asociación Médica Mundial, la Convención sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y otros instrumentos internacionales, Constitución Política, y la Ley General de Seguridad Social en Salud son derechos de las personas en el ámbito de la Salud Mental:

- Derecho a recibir atención integral e integrada y humanizada por el equipo humano y los servicios especializados en salud mental.
- Derecho a recibir información clara, oportuna, veraz y completa de las circunstancias relacionadas con su estado de salud, diagnóstico, tratamiento y pronóstico, incluyendo el propósito, método, duración probable y beneficios que se esperan, así como sus riesgos y las secuelas, de los hechos o situaciones causantes de su deterioro y de las circunstancias relacionadas con su seguridad social.
- Derecho a recibir la atención especializada e interdisciplinaria y los tratamientos con la mejor evidencia científica de acuerdo con los avances científicos en salud mental.

	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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 22 de 26

- Derecho a que las intervenciones sean las menos restrictivas de las libertades individuales de acuerdo con la ley vigente.
- Derecho a tener un proceso psicoterapéutico, con los tiempos y sesiones necesarias para asegurar un trato digno para obtener resultados en términos de cambio, bienestar y calidad de vida.
- Derecho a recibir psicoeducación a nivel individual y familiar sobre su trastorno mental y las formas de autocuidado.
- Derecho a recibir incapacidad laboral, en los términos y condiciones dispuestas por el profesional de la salud tratante, garantizando la recuperación en la salud de la persona
- Derecho a ejercer sus derechos civiles y en caso de incapacidad que su incapacidad para ejercer estos derechos sea determinada por un juez de conformidad con la ley 1306 de 2009 y demás legislación vigente.
- Derecho a no ser discriminado o estigmatizado, por su condición de persona sujeto de atención en salud mental.
- Derecho a recibir o rechazar ayuda espiritual o religiosa de acuerdo con sus creencias.
- Derecho a acceder y mantener el vínculo con el sistema educativo y el empleo, y no ser excluido por causa de su trastorno mental
- Derecho a recibir el medicamento que requiera siempre con fines terapéuticos o diagnósticos.
- Derecho a exigir que sea tenido en cuenta el consentimiento informado para recibir el tratamiento.
- Derecho a no ser sometido a ensayos clínicos ni tratamientos experimentales sin su consentimiento informado.
- Derecho a la confidencialidad de la información relacionada con su proceso de atención y respetar la intimidad de otros pacientes.
- Derecho al Reintegro a su familia y comunidad.

BIBLIOGRAFIA

- 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.”
- Decreto 1757 de 1994 aclarado por el Decreto 1616 de 1995, establece en el Artículo 4 numeral 1 en cuanto al adecuado servicio de atención a la comunidad que los niveles de Dirección Municipal deberán: “Velar porque las Instituciones Prestatarias de Servicios de Salud, sean públicas, privadas o mixtas, establezcan los mecanismos de atención a sus usuarios y canalicen adecuadamente sus peticiones “.
- 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.

	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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCION AL USUARIO	Página 23 de 26

- 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.
- 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.
- Circular Externa 2023151000010-5 de 2023 expedida por la 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.
- Ley 1616 del 21 de Enero de 2013 – Sentencia T-60 de 2008 – Derechos de las personas en el ámbito de la Salud mental.

ANEXO 1

PETICIONES, QUEJAS, RECLAMO, SUGERENCIA Y FELICITACION

FECHA: _____ EPS

UNIDAD INTERMEDIA _____ CENTRO DE SALUD _____ PUEST DE SALUD _____

SERVICIO SOLICITADO:

COORD ENCARGADO: _____ RAADICADO N° _____

CORREO ELECTRONICO

DATOS DEL USUARIO

NOMBRE Y APELLIDOS: _____

IDENTIFICACIÓN CC: _____ TELÉFONO: _____

DIRECCIÓN: _____ CELULAR: _____

PETICION

QUEJA

RECLAMO

SUGERENCIA

FELICITACION

DESCRIPCIÓN DE 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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 24 de 26

“TRABAJAMOS POR LA COMUNIDAD Y PARA LA COMUNIDAD”
 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

ANEXO 2

ENCUESTA DE SATISFACCION

FECHA: _____ SEGURIDAD SOCIAL _____

UNIDAD INTERMEDIA _____ CENTRO DE SALUD _____ PUESTO DE SALUD _____

SERVICIO EN EL QUE FUE ATENDIDO:

URGENCIAS _CONSULTA EXTERNA_HOSP SALA DE PARTOS _HOSP GINECOLOGIA _HOSP PEDIATRIA _HOSP ADULTOS ___HOSP SALUD MENTAL ___LABORATORIO CLINICO_RX_

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:

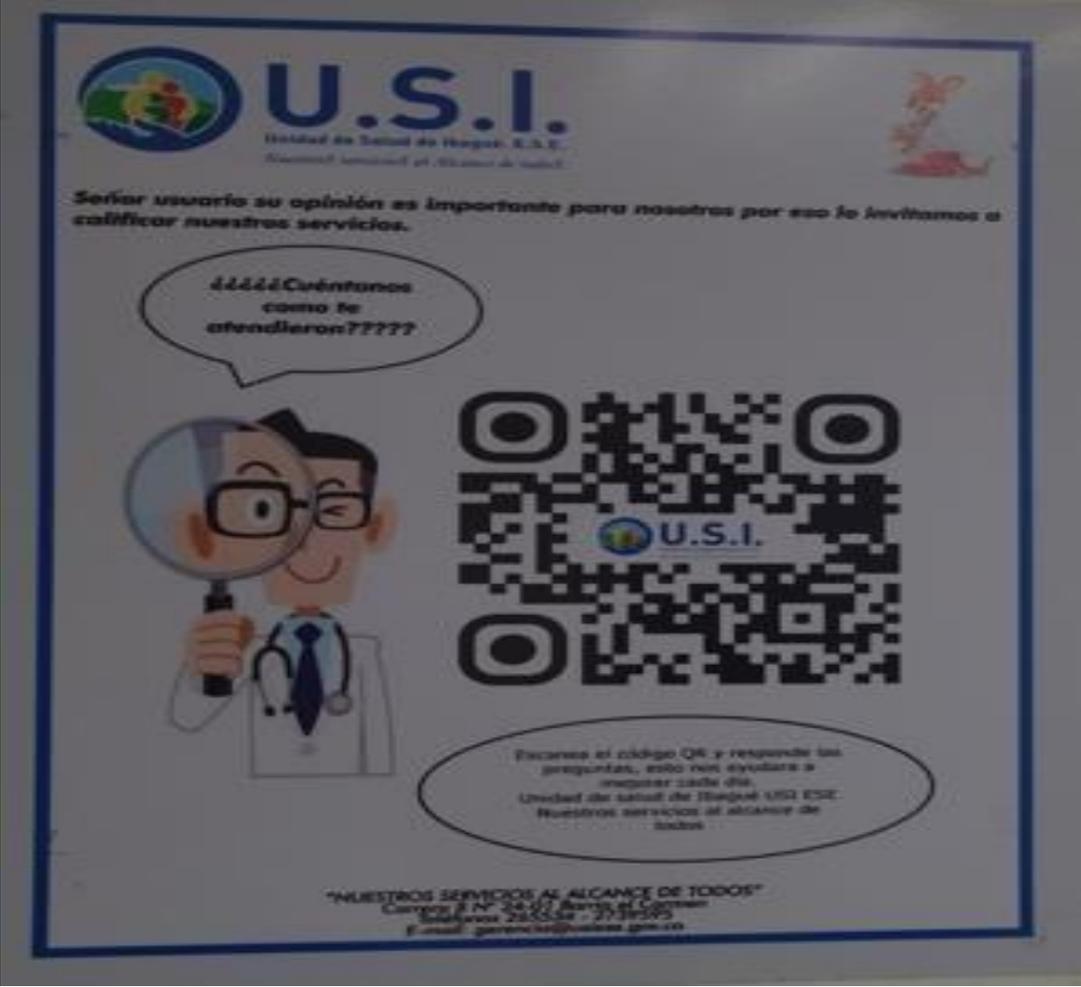
1	Recomendaría a un familiar o amigo los servicios ofrecidos por la Unidad de Salud de Ibagué USI. E.S.E.	Definitivamente SI	
		Probablemente SI	
		Definitivamente NO	
		Probablemente NO	
2	Como califica su experiencia respecto a los servicios de salud que ha recibido en la Unidad de Salud de Ibagué U.S.I. E.S.E.	Muy buena	
		Buena	
		Regular	
		Mala	
		Muy mala	
3	Como califica su experiencia respecto a la atención brindada por el personal de salud de la Unidad de Salud de Ibagué USI. E.S.E.	Muy buena	
		Buena	
		Regular	
		Mala	
		Muy 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 USI E.S.E	Si	
		No	

“TRABAJAMOS POR LA COMUNIDAD Y PARA LA COMUNIDAD”
 SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE 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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 25 de 26

OFICINA ATENCIÓN AL USUARIO TEL: 2739595 AV 8 #24-01 B/ EL CARMEN
UNIDAD DE SALUD DE IBAGUE E.S.E

CODIGO QR – ENCUESTA DE SATISFACCION




U.S.I.
 Unidad de Salud de Ibagué, E.S.E.
 Nuestros servicios al Alcance de todos.

Señor usuario su opinión es importante para nosotros por eso le invitamos a calificar nuestros servicios.

¿¿¿¿¿Cuéntanos como te atendieron????





Escanea el código QR y responde las preguntas, esto nos ayudará a mejorar cada día.
 Unidad de salud de Ibagué U.S.I. E.S.E.
 Nuestros servicios al alcance de todos.

"NUESTROS SERVICIOS AL ALCANCE DE TODOS"
 Carrera 8 N° 24-01 Barrio El Carmen
 Ibagué - 2739595 - 2739595
 E-mail: gerencia@uisaia.gov.co

	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: AGOSTO 2024
	MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO	Página 26 de 26

CONTROL DE ACTUALIZACIONES

VERSIÓN	FECHA DE REVISIÓN	DESCRIPCIÓN GENERAL DEL CAMBIO REALIZADO
003	AGOSTO 2024	ACTUALIZACION DOCUMENTO

Elaborado:	Revisado:	Aprobado:
Gestión de Calidad	Comité de Calidad	Comité de Calidad