



HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO
Empresa Social del Estado

PD 04-PA GI

PROCESO: GESTIÓN DE LA SALUD

Versión: 02-01/06/2015

PROCEDIMIENTO: SIAU

Página 1 de 6

1. OBJETIVO:	2. ALCANCE
Definir lineamientos generales de atención al usuario por los diferentes canales dispuestos con el ánimo de brindar un servicio de calidad para obtener la buena percepción y satisfacción de los usuarios; Dar respuesta efectiva a las inquietudes, quejas, sugerencias, reclamos que presentan los usuarios frente a los servicios de la entidad e informar a la comunidad sobre los temas de interés referente a la prestación de servicios de salud, normatividad, derechos y deberes y según canales de comunicación establecidos.	Garantizar una atención integral al ciudadano según las disposiciones normativas, a través de los mecanismos adecuados que nos permitan brindar un mejor servicio dentro de los distintos canales de comunicación dispuestos por el Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo; dicho alcance inicia desde la recepción, información y orientación al usuario; abarca la atención de PQRS, la medición de la satisfacción, la aplicación de las encuestas socioeconómicas para la estratificación y finaliza con la gestión interinstitucionales en casos especiales.
3. RESPONSABLE	4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA
Coordinadora SIAU	Los documentos de este procedimiento se encuentran en el Listado Maestro de Documentos.
5. DEFINICIONES	
<p>Atributos de servicio: Son aquellas características o cualidades que tiene un servidor público para prestar el servicio.</p> <p>Calidad: Es el grado en el que se cumple con los requisitos, entendiéndose por requisito la "necesidad o expectativa establecida, generalmente implícita u obligatoria" (NTC GP 1000:2009).</p> <p>Canales de atención: Son los medios y espacios de que se valen los usuarios para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con el que hacer de las entidades de la Administración Pública y del Estado en general.</p> <p>Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa- sancionatoria o ético profesional. Es necesario que se indiquen las circunstancias de tiempo, modo y lugar, con el objeto que se establezcan responsabilidades.</p> <p>Discapacidad: Es un término general que abarca las deficiencias, limitaciones de la actividad y restricciones de una persona para participar. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales (Definición de la Organización Mundial de la Salud).</p> <p>Queja: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica o su representante, con respecto a la conducta o actuar de un funcionario de la Entidad en desarrollo de sus funciones.</p> <p>Reclamo: Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.</p> <p>Solicitud de Información: Es el requerimiento que hace una persona natural o jurídica, pública o privada, al HDSA con el fin de que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de la Entidad.</p> <p>SIAU: El Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.</p> <p>Sugerencia: Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la Entidad.</p>	

6. TAREAS	1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO
	2. ATENCIÓN A LA QUEJA RECLAMO O SUGERENCIA DEL USUARIO
	3. ELABORACIÓN Y TABULACIÓN ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN
	4. APERTURA DE BUZONES DE SUGERENCIAS Y ELABORACIÓN DE ACTA
	5. TRAMITE DE REGISTRO DE ESTRATIFICACIÓN "FICHA SOCIOECONOMICA"
	6. GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL EN CASOS ESPECIALES

7. GESTIÓN DE CITAS MEDICAS A USURIOS

1. INFORMACIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Material educativo		Lapicero		Programa SIHOS		Computador	

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	RESPONSABLES				REGISTRO
		Coord SIAU				
1	Verificar que el usuario porte la documentación completa para evitar inconvenientes en el momento de solicitar una cita o facturar.	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> B1[] B1 --> B2[] B2 --> Fin([Fin]) </pre>				
2	Para lograr esta tarea debemos prestar un servicio que garantice la satisfacción de los usuarios, es necesario partir de una base de comunicación eficaz que permita entender las necesidades y prioridades de los usuarios.					
3	Proporcionar la información necesaria y asegurarse de que el usuario ha comprendido la información suministrada.					
4	Direccionar a los usuarios que puedan ser atendidos en lugares de menor congestión. Dando prioridad a aquellos con condiciones especiales (embarazadas, menores de tres años, adulto mayor y discapacitados).					

CUIDADOS ESPECIALES

2. ATENCION A LA QUEJA RECLAMO O SUGERENCIA DEL USUARIO

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Computador		Formato PQRS		Telefono		Programa SIHOS	

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	RESPONSABLES				REGISTRO
		Coord SIAU	Coord Area	Subgerente	Gerente	
1	Recepcionar la queja o reclamo en Registro de Peticiones	<pre> graph TD Inicio([Inicio]) --> B1[] B1 --> B2[] B2 --> B3[] B3 --> B4[] </pre>				Registro de Peticiones
2	Verificar sitio de origen					Área correspondiente
3	Gestionar solución inmediata (en el momento en que se presente)					Comunicado al responsable del área
4	Gestionar solución mediata (dentro de los 5 días posteriores a ser presentada)					Registro en Ventanilla Unica
5	Artículo 14. Ley 1755 de 2015 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.					Registro en Ventanilla Unica
6	Efectuar la investigación pertinente					Oficio de respuesta a PQRS

7	Dar respuesta oportuna a quejas mediatas y posteriores		Oficio de respuesta a PQRS
8	Elaborar informe de Registros de Peticiones		Informe de Registro de Peticiones

CUIDADOS ESPECIALES

Manejo confidencial de la información.

3. ELABORACIÓN Y TABULACIÓN ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Computador e Impresora		lápices y borradores, papelería		Formato Encuesta de Satisfacción		Tabla para cálculo de la muestra	

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	RESPONSABLES				REGISTRO
		SIAU	Jefes de unidades			
1	Determinar la población y el tamaño de la muestra.					Programa SIHOS muestra de la población
2	Concertar con los coordinadores de cada área sobre las encuestas a realizar en número y frecuencia, la selección del sitio donde se realizarán y el tipo de encuesta (escrita o telefónica).					Formato Encuesta de Satisfacción
3	Aplicar las encuestas y brindar asesoría sobre cualquier inquietud que se presente.					Formato Encuesta de Satisfacción
4	Realizar informe con las respuestas obtenidas y dirigirlas a los jefes de las áreas correspondientes.					Base de Datos con tabulación de las Encuestas
5	Realizar informe trimestral.					Informe

CUIDADOS ESPECIALES

Para que las encuestas tengan un grado aceptable de representatividad, validez y confiabilidad, el tamaño de las muestras debe calcularse adecuadamente y escogerse de manera aleatoria. Corresponde al 10% del total de usuarios atendidos.

4. APERTURA DE BUZONES DE SUBGERENCIAS Y ELABORACIÓN DE ACTA

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Buzones		Lapiceros		Formato de Sugerencias		Computador	
Papelería		Candados		Llaves			

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	RESPONSABLES				REGISTRO
		SIAU	Testigos	Jefes area		
1	Los Buzones de Sugerencias se encuentran ubicados en las áreas de Central de Citas, Odontología, Consulta Externa, Laboratorio Clínico, Portería Principal y Urgencias con sus respectivas copias de los formatos de Sugerencias.					Formatos de Sugerencias
2	Abrir los Buzones por los menos cada 15 días, en presencia de un funcionario de la Secretaría de Salud Municipal, representante de la Liga de usuarios, dos ó más usuarios testigos de la apertura y elaboración acta.					Formatos y Acta de Apertura

3	Cuantificar el número de sugerencias adoptadas en la entidad.	▼ Fin	Archivo Excel
---	---	----------	---------------

CUIDADOS ESPECIALES

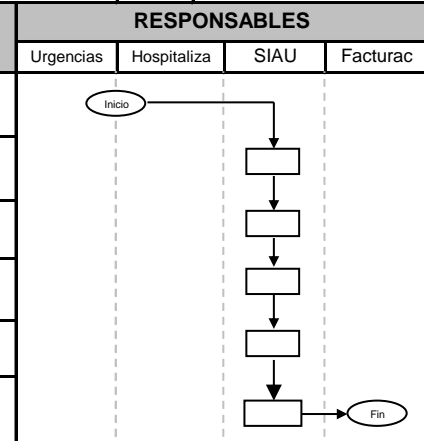
Los buzones de sugerencias deben estar en un sitio estratégico al alcance de los usuarios. Deben estar bajo llave. Al abrirlo deben asistir 2 testigos.

5. TRAMITE DE REGISTRO DE ESTRATIFICACIÓN "FICHA SOCIOECONOMICA"

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Ficha socioeconómica		Huellero		Base de datos del ADRES		Programa SIHOS	

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	RESPONSABLES				REGISTRO
		Urgencias	Hospitaliza	SIAU	Facturac	
1	Direccionar al usuario a la oficina de Atención al Usuario para la aplicación de la ficha socioeconómica una vez se ha verificado que este no se encuentra en la base de datos del ADRES.					Pagina Web
2	Identificar al usuario o acudiente a quien se realizará la estratificación, verificando en base de datos del Adres					Pagina Web
3	Aplicar la ficha socio-económica.					Ficha socioeconómica
4	Analizar el estado socio-económico en que vive el usuario y proceder a la clasificación					Ficha socioeconómica
5	Fotocopiar la ficha socioeconómica una vez diligenciada					Copia de Ficha
6	Direccionar al usuario al área de facturación con la fotocopia de la ficha					Copia de Ficha



CUIDADOS ESPECIALES

Verificar que todos los usuarios, no tengan ninguna clase de seguridad social en salud. Se debe estratificar a todos los usuarios que no tengan ninguna clase de seguridad social en salud.

6. GESTIÓN INTERINSTITUCIONAL EN CASOS ESPECIALES

DEFINICIONES

Defensoría de Familia: Dependencia del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar de naturaleza multidisciplinaria, encargada de prevenir, garantizar y restablecer los derechos de los *niños, niñas y adolescentes*.

Comisaría de Familia: Entidad distrital, municipal o intermunicipal de carácter administrativo e interdisciplinario, que forma parte del Sistema Nacional de Bienestar Familiar, cuya misión es prevenir, garantizar, restablecer y reparar los derechos de los *miembros de la familia* conculcados por situaciones de violencia intrafamiliar y las demás establecidas por la ley.

Policía de Infancia y Adolescencia: Rama de la Policía Nacional encargada de velar por el cumplimiento de las leyes, normas y decisiones que sobre protección de menores impartan los organismos del Estado.

Personería Municipal: Ente del Ministerio Público, que representa a la comunidad ante la Administración Municipal, ejerce, vigila y hace controles sobre su gestión, vela por la promoción y protección de los derechos humanos, vigila el debido proceso, la conservación del medio ambiente, el patrimonio público y la prestación eficiente de los servicios públicos, garantizando a la ciudadanía la defensa de sus derechos.

Maltrato Infantil: Toda acción u omisión que interfiere negativamente en el sano desarrollo físico, mental o emocional de un menor causado por un adulto a cuyo cuidado se encuentra el menor.

Maltrato físico: Toda agresión física a un menor causada por parte de los padres, personas del grupo familiar o cuidadores, puede ser de intensidad leve, moderada o grave y su ocurrencia antigua, reciente o recurrente.

Maltrato emocional o psicológico: Daño (intencional o no) que se causa contra las habilidades de un niño, dañando su autoestima, su capacidad de relacionarse y su habilidad para expresarse y sentir; que a su vez ocasiona un deterioro en su personalidad, socialización y en general en el desarrollo armónico de sus emociones y habilidades; limitando e inhabilitando su desarrollo potencial. Comprende conductas como el rechazo, la crítica, la constante burla ante sus aptitudes o errores y equivocaciones, la ridiculización de sus acciones, la amenaza de abandono o daño si no cumple con las expectativas, las demandas y exigencias inapropiadas para la edad así como la sobreprotección que nmoviliza el normal desarrollo del niño.

Maltrato psicológico leve: Aquel que es reparable en un corto tiempo de tratamiento.

Maltrato psicológico moderado: El que requiere una intervención prolongada al niño y a su familia.

Maltrato psicológico grave: Aquel que no tiene retroceso y sus secuelas acompañan a la víctima toda la vida

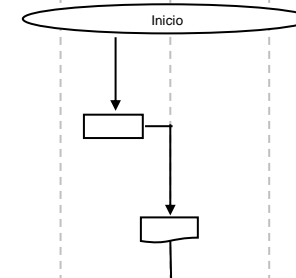
Abuso sexual: Todo acto en el que una persona, en una relación de poder, involucra a un menor en una actividad de contenido sexual que propicia su victimización y de la que el ofensor obtiene gratificación. (Se entiende la relación de poder como aquella que nace de una diferencia de fuerza, edad conocimiento o autoridad, entre víctima y ofensor).

Negligencia: Tipo de maltrato que consiste en la privación de los elementos básicos, *cuando se pueden brindar*, necesarios para garantizar el desarrollo armónico e integral del niño (alimentación, educación, salud, cuidado, afecto, entre otros). Puede ser temporal o permanente.

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Historia Clínica		Línea Telefónica					

PASO	DESARROLLO DEL PROCEDIMIENTO	RESPONSABLES				REGISTRO
		Promotora SIAU	Médico General	Enfermero Jefe	COVE	
1	IDENTIFICACIÓN DE CASOS: Identificar los casos de vulneración de derechos o delitos cometido contra un individuo en los diferentes espacios (hogar, escuela, comunidad, calle, etc.). Canalizar a los servicios de salud de la entidad y notificar al líder de Promoción y Prevención.					
2	VALORACIÓN DEL CASO POR MÉDICO GENERAL: Realizar la valoración, emitir el diagnóstico (o impresión diagnóstica), hacer registro en la Historia Clínica y diligenciar remisión al ente competente.					
3	REGISTRO EN LA HISTORIA CLÍNICA Y REMISIÓN: Dejar registro de la situación observada en la Historia Clínica y diligenciar la remisión, de modo que el organismo competente tenga la información que oriente el manejo inicial del caso					Historia Clínica Remisión



4	REPORTE AL SISTEMA DE INFORMACIÓN INSTITUCIONAL: Reportar al sistema de información institucional mediante RIPS y Ficha Epidemiológica. Solicitar el apoyo de: SIAU: Cuando el Usuario se encuentra en Urgencias o Internación para realizar gestión inmediata y posteriormente reportar a Promoción y Prevención. PROMOCIÓN Y PREVENCIÓN: Cuando se presta un servicio ambulatorio sea mural o extramural.		RIPS Ficha Epidemiológica
5	LLAMADO AL ORGANISMO COMPETENTE: ICBF: Cuando se presume vulneración de derechos o delitos contra un menor de 18 años. Comisaría de Familia: Casos de violencia intrafamiliar, cuando se trate de un adulto Informar a SIAU. Personaría Municipal: Ante la negativa de una mujer gestante, padre o acudiente que obstaculice la atención médica de una criatura no nacida, un menor de edad o un adulto con discapacidad mental.		Notificación en la HC por parte de la jefe sobre la visita de seguimiento de la promotora
8	SEGUIMIENTO DE LA PROMOTORA DE SALUD Dependiendo del caso, programar periodicidad de las visitas. Cada ocho días.		tarjeta familiar

CUIDADOS ESPECIALES

Puesto que la Historia Clínica puede ser documento probatorio en casos de maltrato infantil, debe registrarse con mucho cuidado toda la información obtenida. Es fundamental anotar que conocidos los presuntos casos de Abuso Sexual y Maltrato Infantil, no se deben hacer entrevistas profundas sobre el hecho, pues los únicos autorizados para realizar entrevistas son los Defensores de Familia mediante autorización del Juez competente, ya que se puede caer en vulneración de derechos y/o dañar pruebas importantes para la investigación.

7. GESTIÓN DE CITAS MEDICAS A USUARIOS

MATERIALES / RECURSOS NECESARIOS:

Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.	Insumos:	Cant.
Promagra SIHOS		Impresión					

PASO	DESCRIPCIÓN DE LA TAREA	RESPONSABLES				REGISTRO
		Coord SIAU				
1	Verificar que el usuario porte las ordenes medicas completas y actualizadas para evitar inconvenientes en el momento de solicitar la cita medica o facturar.	Inicio ↓ []				Programa SIHOS
2	Asignación de cita en las agendas en el momento que haya disponibilidad, de lo contrario se procede a buscar una cita adicional para que el paciente no se vaya sin su cita médica.					

CUIDADOS ESPECIALES

CONTOL DE CAMBIOS

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio
1	5/08/2008	Adopción de la primera versión
2	8/10/2013	Se consolidaron los POES en el presente procedimiento. Para la aplicación de encuesta de satisfacción se substituyó una muestra del 10% por una variable obtenida a través de tabla de cálculo para muestra representativa. Se eliminó la validación de derechos en la recepción.
2	14/06/2019	Se hace modificación y actualización del POE en el presente procedimiento eliminando la tarea No. 02 mencionada en el POE anterior ya que esta función no es ejecutada por el SIAU.

Elaborado por: Eliana Berúdez Toro	Revisado por:	Aprobado por:
Cargo: Técnica en Salud	Cargo:	Cargo:
Fecha: Día Mes Año	Fecha: Día Mes Año	Fecha: Día Mes Año

Firma:

Firma:

Firma: