	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 1 de 8</b>


## POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO



# HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO

## ROLDANILLO - VALLE


**SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU**

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b>
		<b>VERSIÓN: 01</b>
		<b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b>
<b>PÁGINA: 2 de 8</b>		

## INTRODUCCIÓN

El Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo E.S.E, evidenciando la importancia que representa para la institución identificar y reconocer las necesidades y expectativas de los usuarios, ha diseñado mecanismos que permiten conocer la percepción del cliente frente a los distintos servicios que presta la institución, por medio de la Política de Servicio al Ciudadano que establece la relación con el ciudadano generando estrategias de comunicación, participación y acceso a la información, que contribuya al establecimiento de una relación de confianza, y a la satisfacción plena de la ciudadanía. Teniendo en cuenta la naturaleza de esta política y sus características de transversalidad en los diferentes servicios de la institución.

Teniendo en cuenta lo anterior, nuestra misión es contribuir al desarrollo y la equidad social participando activamente en el Sistema Integral de Seguridad Social en Salud, con oportunidad, seguridad y calidez a los grupos de valor de nuestra región; comprometiéndonos en fortalecer los canales de comunicación e información, tales como: Pagina web, líneas telefónicas, correos electrónicos y, el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU); con el fin de brindar herramientas para resolución de dudas, orientación, y presentación de manifestaciones de servicios de salud o PQRS de acuerdo con la prestación de servicios.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 3 de 8</b>

## OBJETIVOS

### OBJETIVO GENERAL

Brindar información con oportunidad, calidad, especificidad, y en un lenguaje claro a los usuarios, que permita responder de manera clara a su resolución de dudas, orientación, y presentación de manifestaciones de servicios de salud o PQRS de acuerdo con la prestación de servicio

### OBJETIVOS ESPECIFICOS


- ✓ Fortalecer los canales de comunicación (Pagina web, líneas telefónicas, correos electrónicos y, el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU))
- ✓ Elaborar informe de satisfacción al usuario mediante la encuesta de satisfacción al usuario.
- ✓ Mantener actualizada la información de interés general
- ✓ Presentar la información de interés en lugares visibles y de mayor afluencia
- ✓ Responder de manera oportuna bajo los términos, las manifestaciones de servicios de salud o PQRS y elaboración de informes.

### ALCALCE


La presente Política, está dirigida a todos los colaboradores (servidores públicos) en la interacción con sus grupos de interés en todas las etapas del ciclo del servicio, por cualquiera de los canales disponibles para su atención. (Usuarios, cliente interno).

### DICCIONARIO CONCEPTUAL


- ✓ **Accesibilidad:** El funcionario de atención al público debe tener facilidad de entrar en contacto con el ciudadano, mostrando cordialidad.
- ✓ **Actitud:** Disposición o condición de una persona hacia algo o alguien, teniendo en cuenta el positivismo y efectividad que se irradia.
- ✓ **Asertividad:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vista de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad conciliadora.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 4 de 8</b>

- ✓ **Atención con excelencia:** Es la superior calidad o bondad para dirigirse a una persona que ingresa a la entidad, que lo hace digno de singular aprecio y estimación. En la terminología propia de la calidad, es el conjunto de prácticas sobresalientes en la gestión de una organización basada en una serie de conceptos fundamentales que incluyen: la orientación hacia los resultados, la orientación al cliente, el liderazgo y perseverancia, los procesos y hechos, la implicación de las personas, la mejora continua e innovación, las alianzas mutuamente beneficiosas y la responsabilidad social.
- ✓ **Atención al ciudadano:** Hace referencia al manejo y diseño de canales de comunicación que destina una organización para establecer contacto e interactuar con sus grupos de valor.
- ✓ **Canal correspondencia:** Medio por el cual en tiempo diferido y a través de comunicaciones escritas, los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado. La correspondencia de las entidades hace parte de este canal.
- ✓ **Canal presencial:** Las oficinas de atención, los centros integrados de servicios, y demás espacios destinados por las entidades para la atención a los usuarios pertenecen a este canal.
- ✓ **Canal telefónico:** Medio que permite la interacción en tiempo real entre el servidor público y el ciudadano por medio de las redes de telefonía fija, o móvil. Mediante este canal se pueden realizar trámites, servicios, informar, orientar o asistir al ciudadano. Pertenecen a este canal los teléfonos fijos de la entidad, conmutadores.
- ✓ **Canal virtual:** Medio que permite la interacción diferida a través de página web, donde los ciudadanos pueden realizar trámites, solicitar servicios, información, orientación, o asistencia relacionada con el que hacer de la entidad y del estado.
- ✓ **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 la prestación de un servicio.
- ✓ **Competencia:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
- ✓ **Confidencialidad:** Es una característica de la relación funcionario con el usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso de atención.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 5 de 8</b>

- ✓ **Consulta o concepto:** Es la manifestación de la administración por medio de la cual la entidad se pronuncia en relación a las competencias a cargo de la entidad y la forma de ejercerlas, con el fin de orientar a las personas en el cumplimiento de sus deberes y el ejercicio de sus derechos.
- ✓ **Denuncia:** Es una manifestación de conocimiento mediante la cual una persona, ofendida o no con una infracción, pone en conocimiento de la autoridad un hecho presuntamente delictivo, con expresión detallada de las circunstancias de tiempo modo y lugar, que le consten.
- ✓ **Lenguaje Claro:** Es la necesidad de que los ciudadanos reciban información clara, oportuna y comprensible sobre la oferta de trámites y servicios y sobre los mecanismos para acceder a la misma.
- ✓ **Mejora:** acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.
- ✓ **Orientación al ciudadano/usuario:** se refiere a la forma en que están organizados los servicios, el enfoque de los servicios está encaminado a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- ✓ **Percepción:** son las conclusiones que obtienen los ciudadanos sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- ✓ **Petición:** entiéndase por petición toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades sin que sea necesaria la invocación del artículo 23 de la constitución política. La petición tiene tres elementos básicos que deben cumplirse y son la recepción, la solución y la comunicación, los cuales deben cumplirse para que se respete el derecho fundamental de petición.
- ✓ **PQRS:** sigla que se refiere a las “peticiones, quejas, reclamos, sugerencias”.
- ✓ **Protocolo:** uno o un conjunto de procedimientos destinados a estandarizar un comportamiento humano o sistemático artificial frente a una situación específica
- ✓ **Queja:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona con respecto a la conducta o actuar de un funcionario.
- ✓ **Reclamo:** manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la entidad.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 6 de 8</b>

- ✓ **Satisfacción:** estado en el que se encuentran los ciudadanos cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas y expresa haber encontrado lo que buscaba.
- ✓ **Sugerencia:** es un consejo o propuesta que formula una persona para el mejoramiento de los servicios de la entidad.

## ESTRATEGIAS

- ✓ Dar a conocer los canales de información y comunicación a los usuarios y al cliente interno.
- ✓ Actualizar permanentemente la Pagina Web y carteleras institucionales con la información.
- ✓ Informar al área de Atención al Usuario, sobre las actualizaciones o cambios de las distintas áreas para el flujo de información hacia el usuario.
- ✓ Mantener activa la línea telefónica según los horarios de atención
- ✓ Informar a los usuarios sobre los medios para presentar una manifestación y los mecanismos de respuesta.


## LINEAS DE ACCIÓN

- ✓ Mantener la cultura hacia el mejoramiento, la participación y la comunicación entre el prestador del servicio de salud y los usuarios
- ✓ Direccionar las políticas institucionales y el diseño de los procesos de atención en salud hacia la promoción de una atención en salud segura.
- ✓ Fortalecer la política de talento humano, en el marco de la humanización, cultura, gestión ética, formación para el desarrollo y transmisión del conocimiento.

## CANALES DE ATENCIÓN

El Hospital Departamental San Antonio de Roldanillo cuenta con los siguientes canales de información, atención e interacción con los usuarios y demás grupos de interés:

**Para peticiones, quejas, reclamos y sugerencia:**

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 7 de 8</b>


Medio	Escenario	Ubicación	Horario de atención
 <b>Presencial</b> 	Punto de atención al usuario oficina del SIAU	Calle 10 No. 10-50 Av. Santander - Roldanillo Valle del Cauca	Lunes a jueves 07:00 am – 12:30 pm y de 02:00 pm a 05:30 pm, viernes 07:00 am – 12:30 pm y de 02:00 pm – 04:30 pm
	Oficina de Trabajo Social	Calle 10 No. 10-50 Av. Santander - Roldanillo Valle del Cauca	Lunes a jueves 07:00 am – 12:30 pm y de 02:00 pm a 05:30 pm, viernes 07:00 am – 12:30 pm y de 02:00 pm – 04:30 pm
	Buzón de Sugerencia	Los Buzones de Sugerencias se encuentran en los siguientes servicios: *central de citas *odontología *consulta externa *laboratorio clínico *portería principal *urgencias	Lunes a Domingo
<b>Telefónico</b>	Línea gratuita nacional	18000952749	Lunes a Viernes
	Línea fija	6028912317 Ext : 214 - 215	Lunes a Viernes
<b>Virtuales</b> 	Pagina Web	<a href="http://www.hdsa.gov.co">www.hdsa.gov.co</a> Enlace para PQRS: <a href="https://hdsa.gov.co/contacto/">https://hdsa.gov.co/contacto/</a>	Todos los días
	Correos institucionales	<a href="mailto:Siau@hdsa.gov.co">Siau@hdsa.gov.co</a> <a href="mailto:Coord.siau@hdsa.gov.co">Coord.siau@hdsa.gov.co</a> <a href="mailto:ventanillaunica@hdsa.gov.co">ventanillaunica@hdsa.gov.co</a> <a href="mailto:notificacionesjudiciales@hospitalroldanillo.gov.co">notificacionesjudiciales@hospitalroldanillo.gov.co</a>	Lunes a Viernes

## ATENCIÓN TRABAJO SOCIAL EN SALUD

Que hace trabajo social en atención al usuario en salud.

ChatGPT: El trabajo social en atención al usuario en salud se enfoca en brindar apoyo y servicios a las personas que requieren atención médica. Los trabajadores sociales en este ámbito desempeñan diversas funciones para ayudar a los usuarios a navegar por el sistema de salud y asegurarse de que reciban la atención adecuada. Algunas de las actividades que realizan incluyen:

- ✓ Evaluación y orientación: Los trabajadores sociales en salud evalúan las necesidades de los usuarios y los orientan sobre los servicios y recursos disponibles. Ayudan a las personas a comprender sus derechos y opciones de atención médica.

	HOSPITAL DEPARTAMENTAL SAN ANTONIO DE ROLDANILLO E.S.E NIT. 891.900.343 - 6	<b>CÓDIGO: IN-SI-OD-01</b> <b>VERSIÓN: 01</b> <b>FECHA: 11/03/2024</b>
	<b>POLITICA SERVICIO AL CIUDADANO</b>	<b>TRD:</b> <b>PÁGINA: 8 de 8</b>

- ✓ **Coordinación de atención:** Los trabajadores sociales colaboran con el equipo de atención médica para coordinar y asegurar la continuidad de la atención. Esto implica asegurarse de que los usuarios reciban los servicios y tratamientos adecuados, realizar referencias a especialistas y coordinar la transición entre diferentes niveles de atención.
- ✓ **Apoyo emocional:** Los trabajadores sociales brindan apoyo emocional a los usuarios y sus familias. Pueden ayudar a las personas a lidiar con el estrés y la ansiedad asociados con la enfermedad, brindarles un espacio para expresar sus preocupaciones y ofrecer estrategias para hacer frente a las dificultades emocionales.
- ✓ **Resolución de problemas:** Los trabajadores sociales en atención al usuario en salud ayudan a resolver problemas y barreras que puedan surgir en el acceso a los servicios de salud. Esto puede incluir la gestión de problemas de seguro médico, la búsqueda de programas de asistencia financiera y la superación de obstáculos sociales o culturales que dificulten la atención médica.
- ✓ **Educación y promoción de la salud:** Los trabajadores sociales brindan información educativa a los usuarios sobre temas relacionados con la salud, la prevención de enfermedades y el autocuidado. También pueden participar en actividades de promoción de la salud y la prevención, como campañas comunitarias o programas de educación sobre estilos de vida saludables.
- ✓ **En resumen,** el trabajo social en atención al usuario en salud se centra en asegurarse de que las personas reciban una atención médica integral y de calidad, atendiendo sus necesidades físicas, emocionales y sociales. Los trabajadores sociales desempeñan un papel fundamental en la mejora de la experiencia de los usuarios en el sistema de salud y en la promoción de su bienestar general.

**Elaboró:** Eliana Bermúdez Toro – Coordinadora Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU