

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 1 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

# MANUAL DE ATENCION AL USUARIO

**UBICACIÓN:** Todos los servicios

**FECHA DE LA PRÓXIMA ACTUALIZACIÓN:**

Octubre de 2021

**REFLEXION:** Ninguna máquina puede suplir el efecto sanador de una mirada, de unas manos, de la palabra adecuada o el silencio oportuno”.

## EJES TEMATICOS DE LA ACREDITACION

**SEGURIDAD DEL  
PACIENTE**



**HUMANIZACIÓN**



**ENFOQUE DE  
RIESGO**




**GESTIÓN DE LA  
TECNOLOGIA**



Elaboró: Lider SIAU

Revisó: Calidad

Aprobó: Comité de Archivo

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 2 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

<b>CONTENIDO</b>	
<b>Contenido</b>	
<b>1. INTRODUCCION</b> .....	3
<b>2. JUSTIFICACION</b> .....	3
<b>3. OBJETIVOS</b> .....	4
<b>4. GLOSARIO</b> .....	5
<b>5. ALCANCE</b> .....	6
<b>6. COMPONENTES</b> .....	7
<b>6.1 DESCRIPCION DE COMPONENTES</b> .....	7
<b>6.1.1 TRÁMITE Y RESPUESTA A PQRS</b> .....	7
<b>6.1.2 DIVULGACION Y SOCIALIZACION DE DEBERES Y DERECHOS</b> .....	10
<b>6.1.3 MEDICION DE NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO</b> .....	12
<b>6.1.4 APOYO PSICOSOCIAL</b> .....	14
<b>6.1.5 INDICADORES</b> .....	15
<b>6.1.6 ESTRATEGIAS PARA LA PARTICIPACION ACTIVA DEL USUARIO Y SU FAMILIA DENTRO DEL PROCESO DE ATENCION</b> .....	16
<b>7. MECANISMO DE SOCIALIZACION, VERIFICACION DE LA ADHERENCIA</b> .....	18
<b>8. EDUCACION AL USUARIO Y SU FAMILIA</b> .....	18
<b>9. BIBLIOGRAFIA</b> .....	18
<b>10. ANEXOS</b> .....	19

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comite de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 3 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

## 1. INTRODUCCION



Red Salud Armenia ESE, tendrá en cuenta el siguiente Manual de Atención al Usuario, como herramienta para todos los funcionarios que laboran en esta entidad, será una guía al interior de la ESE que permitirá el conocimiento del funcionamiento en general de la oficina de atención al usuario y de cada uno de los procedimientos que en la misma se adelantan, a la vez dará a conocer los derechos y los deberes que como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, tienen nuestros usuarios, se informara de los medios de comunicación para elevar alguna queja, reclamo, felicitación o sugerencia.

Lo anterior con la certeza de que el buen servicio se construye con base en el compromiso de cada uno de sus funcionarios con los usuarios “razón de ser de nuestra Entidad”, procuramos anticiparnos a sus expectativas con la pretensión de mejorar cada vez más. Es importante aclarar que el manual está enmarcado en el desarrollo de cada procedimiento y en la normatividad correspondiente.

## 2. JUSTIFICACION




Red Salud Armenia ESE, elabora este manual de atención al usuario, el cual pretende brindar información sobre los diferentes procedimientos que desde el proceso de atención al usuario se implementan, y que en coordinación con los otros procesos misionales y administrativos buscan lograr la satisfacción del usuario y su familia.

El proceso del sistema de información y atención al usuario tiene como objetivo implementar estrategias que permitan entender a los usuarios el contenido de los derechos y deberes y a su vez les brinden capacidad para tomar decisiones relacionadas con el mejoramiento de sus condiciones de vida y bienestar.

Desde la Subgerencia de Planificación se deriva el proceso de Atención al Usuario, en el cual se ejecutan todos los procedimientos relacionados con la escucha de la voz del cliente externo, permitiendo a la ESE conocer las diferentes manifestaciones de los usuarios con

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 4 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

respecto a los servicios que recibe o espera recibir, de igual forma se establecen los procedimientos que permiten orientar adecuadamente a los usuarios, y responder oportunamente y con calidad sus requerimientos, de tal forma que se facilite el acceso a los servicios de salud que presta la ESE de forma humanizada y con calidad.

El servicio de Información y Atención al Usuario es una dependencia de la ESE, que permite al usuario participar en la gestión institucional por medio de solicitud de información e intermediación, manifestación de inconformidad y expresión de sugerencia para que los servicios mejoren continuamente. Este proceso se constituye como una herramienta institucional para identificar, canalizar y solucionar en tiempos mínimos las inquietudes que manifiesten nuestros usuarios sobre los servicios ofertados, teniendo como referencia las necesidades sentidas y manifestadas por ellos, a través de las (quejas o reclamos) sobre la prestación del servicio. Esta dependencia además ayuda a fortalecer los servicios de nuestra ESE que sean calificados con felicitaciones, para mantener el mejoramiento.

Es el área encargada de brindar información y orientar a los usuarios acerca de los servicios que ofrece la ESE, los derechos y deberes, así como también resolver inquietudes y necesidades. Se tiene diseñado un modelo de atención basado en las necesidades básicas en salud de los usuarios con el fin de brindarles servicios con calidad. Como herramienta de fortalecimiento, el "SIAU" aplica encuestas de satisfacción, que permiten evidenciar la percepción del cliente externo con respecto al servicio prestado.

### 3. OBJETIVOS




**General:** Aplicar el manual de atención al usuario con el fin de que todos los funcionarios informen y orienten adecuadamente a los usuarios permitiendo el acceso a los servicios de salud con calidad, calidez y oportunidad y garantizando la respuesta oportuna a sus requerimientos.

**Específicos:**

- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Recibir y dar respuesta a las quejas, inquietudes o sugerencias de los usuarios que acuden a nuestros servicios.
- Capacitar al Cliente interno y externo sobre el proceso del SIAU

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 5 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

- Desarrollar e implementar estrategias que permitan la participación activa del usuario y su familia durante el proceso de atención.

#### 4. GLOSARIO



- **Atención al usuario:** Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
- **Buzón.** Pequeña caja ubicada en cada uno de los centros de atención de la ESE y que tiene como objetivo disponer de los formatos para que todo usuario que realice alguna petición, queja, reclamo o sugerencia lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el trámite respectivo.
- **Consulta:** Es la manifestación verbal o escrita la cual se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.
- **Derecho de Petición.** El derecho de petición es el que toda persona tiene para presentar solicitudes ante las autoridades o ante ciertos particulares y obtener de ellos una pronta resolución sobre lo solicitado. Dentro de las peticiones se encuentran las quejas, reclamos, manifestaciones, peticiones de información y consultas.
- **Información:** Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Su manejo puede hacerse en dos sentidos: Se pueden recibir solicitudes para entregar información o brindar información para dar respuesta a requerimientos.
- **Intermediación:** Actuar entre dos partes, en este caso concreto solicitar el acompañamiento de las E.P.S para atender una inconformidad expresada por el usuario y cuyo origen esté relacionada con la prestación del servicio.
- **Manifestaciones:** Es la expresión verbal o escrita en la cual se hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 6 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

administrativa.


- **Puesto de Atención:** Lugar destinado a brindar información sobre las generalidades de los servicios brindados por la entidad así como de recibir y remitir los casos en los que por algún medio se interponen peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- **Queja:** Es la manifestación verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento, conductas irregulares en la prestación de un servicio.
- **Recibir:** Aceptación de alguna petición queja, reclamo o sugerencia, que no implica necesariamente la aprobación de su contenido.
- **Reclamo:** Manifestación verbal o escrita de inconformidad presentada por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento en la prestación de un servicio o la atención inoportuna de una solicitud.
- **Resolver:** Solución definitiva a los requerimientos planteados por algún usuario respecto a los servicios brindados.
- **Satisfacción del cliente:** Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- **Sugerencia:** Es una propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios.
- **Usuario:** Persona, organización o entidad destinataria de algún servicio.

## 5. ALCANCE



Está dirigido a los todos los usuarios que soliciten información, atención y/o prestación de servicios de salud de primer nivel de atención en Urgencias, Sala de Partos y Hospitalización.

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comite de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 7 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

## 6. COMPONENTES



1. Trámite y respuesta a PQRSD
2. Divulgación y socialización de Derechos y Deberes
3. Medición del nivel de satisfacción
4. Apoyo psicosocial

### 6.1 DESCRIPCION DE COMPONENTES

#### 6.1.1 TRÁMITE Y RESPUESTA A PQRSD


##### **Descripción**

Proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o denuncias (PQRSD) recepcionadas en todas las áreas del servicio por medio de los puntos de atención, vía correo electrónico, vía telefónica, página web, unidad de correspondencia y buzones de sugerencias que están ubicados en toda la Red prestadora de servicios de la ESE.

**Etapas de diligenciamiento de formato y radicación de la PQRSD:** Se diligencia formato. Las PQRSD podrán presentarse por escrito (Físico o verbal, personal, unidad de correspondencia y buzón de sugerencias) o vía web (correo electrónico o formulario de la página web de la ESE).

- **Verbal - telefónico:** se recibe por el funcionario encargado, quien transcribe la información en el formato establecido por la entidad, se debe incluir los datos necesarios para la identificación del usuario, los hechos o circunstancias de la petición, queja o reclamo, y los datos de contacto a donde se debe dirigir la respuesta.
- **Buzón de sugerencias:** se diligencia el formato por el usuario, y lo deposita en los buzones que están ubicados en todos los centros de salud y la Unidad Intermedia del Sur.

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comite de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 8 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

- **Correo electrónico:** el usuario envía un correo electrónico interponiendo un PQRSD, este llega directamente al correo [siau@redsaludarmenia.gov.co](mailto:siau@redsaludarmenia.gov.co), el funcionario de esta dependencia asigna un número de radicado y se cargan al formato de recepción de PQRSD establecido por la ESE.
- **Página Web:** El usuario interpone su queja a través del módulo de servicio al ciudadano de la página web de la ESE, de inmediato el sistema le asigna un número de radicado al PQRSD. El funcionario del SIAU debe consultar con el administrador del portal web que número se le asignó, para después incluirlo en el formato de recepción de PQRSD establecido por la ESE.
- **Recepción por unidad de correspondencia:** El usuario radica el formato o la solicitud en la ventanilla de correspondencia.

**Etapas de Apertura de buzones:** El responsable de la oficina de atención al usuario realiza la apertura de los buzones de sugerencias, tanto en el Hospital de Sur como en los centros de salud una (1) vez por semana, este proceso debe ser acompañado por un (1) usuario como testigo y ocasionalmente por un (1) representante de la Oficina Asesora de Control Interno. Las PQRSD encontradas en este medio, se les debe asignar un número de radicado.

**Etapas de Clasificación de los PQRSD:** Se clasifican si es una Petición, una Queja, un Reclamo, una Sugerencia o una denuncia.


**Etapas de Trámite de la PQRSD:** El funcionario encargado del SIAU direcciona la PQRS al proceso responsable vía correo electrónico, atendiendo la política de cero papel, con copia a la Subgerencia Científica y de Planificación y a las Direcciones Técnicas Hospitalaria y Ambulatoria, con el fin de que esta se analice y se responda de forma objetiva con el respectivo plan de mejoramiento, si es necesario, en el tiempo establecido.

El líder del proceso tendrá cuatro días hábiles después de recibida la PQRSD para enviar la respuesta al SIAU vía correo electrónico, de lo contrario se sigue el siguiente proceso:

1. En caso de que transcurran cinco (5) días hábiles y no se haya recibido respuesta por parte del líder del proceso involucrado, se envía un oficio solicitando la respuesta inmediata por parte de la gerencia de la ESE, previa revisión y visto bueno de la subgerencia de Planificación Institucional Y/O Subgerencia Científica, y proyectada por el funcionario encargado del SIAU.

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 9 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------


2. Luego de que transcurran dos (2) días hábiles más, completando siete (7) días hábiles, y no se haya obtenido respuesta por parte del líder responsable, se enviará el segundo requerimiento por parte de la gerencia de la ESE, previa revisión y visto bueno de la subgerencia de Planificación Institucional y/o Subgerencia Científica, y proyectada por el funcionario encargado del SIAU.

En el caso en que no se tenga respuesta del área designada, el gerente delega al superior jerárquico para que responda el oficio y se tomen las medidas pertinentes con el colaborador.

**Eta de Respuesta al usuario:** Se envía la respuesta que fue dada por el líder del proceso involucrado al usuario, mediante un oficio que debe ser radicado en la unidad de correspondencia, este es firmado por el Gerente (en caso de ausencia debe ser firmado por el Subgerente Científico y/o el Subgerente de Planificación Institucional).

- El radicado de respuesta de la PQRSD, debe quedar evidenciado en el formato establecido por la ESE, y guardado como evidencia en la carpeta respectiva.
- Si la PQRSD fue interpuesta por correo electrónico, se envía la respuesta al correo electrónico desde donde se interpuso la PQRSD en formato PDF, luego de ser radicado en la unidad de correspondencia
- Si la PQRSD fue interpuesta por la página web, se debe publicar como respuesta, el oficio en formato PDF con el cual se dio respuesta, y que fue radicado en la unidad de correspondencia.
- Si la PQRSD recibida, fue anónima se deberá publicar la respuesta en formato PDF en la página web y en la cartelera del centro de atención donde fue recepcionada.
- Respuesta notificada al usuario.
- En caso de que se presenten desviaciones en el estándar de tiempo de respuesta a PQRS o en el total de solicitudes atendidas, se deberán diseñar planes de mejoramiento, por parte del área o centro de atención involucrado.
- Para lo cual la oficina de atención al usuario mediante formato ES-CL-FO-037

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comite de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 10 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

Solicitud de Acción Correctiva, solicitará al área o centro de atención el plan de mejoramiento respectivo, el cual deberá ser remitido mediante formato ES-CI-FO-004 Planes de Mejoramiento a la Oficina de Control Interno, encargada de realizar el respectivo seguimiento.

### 6.1.2 DIVULGACION Y SOCIALIZACION DE DEBERES Y DERECHOS

El procedimiento de Divulgación y Socialización de Derechos y Deberes, tiene por objetivo, divulgar y promover el contenido de los derechos y deberes en salud tanto en el cliente externo como interno y evaluar el entendimiento de los mismos. Para lograr este objetivo, se planean y ejecutan estrategias de divulgación de los derechos y deberes entre la población usuaria de los servicios de salud. Propendiendo siempre que su cumplimiento ayude a garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud en la Institución.

#### Etapa de elaboración de cronograma anual:

1. Teniendo en cuenta las metas propuestas dentro del Plan Operativo Anual, se proyecta cronograma para la realización de las actividades tendientes a socializar el contenido del volante de derechos y deberes.
2. Se deben incluir dentro de las actividades a ejecutar las estrategias definidas para hacer efectiva la divulgación de los derechos y deberes tanto al cliente externo como interno.
3. Socializar cronograma en todos los centros de atención.

#### Etapa de Evaluación del Conocimiento:

1. Durante cada trimestre de la vigencia la oficina de atención al usuario efectuará aplicación de la encuesta para medir el entendimiento del contenido de los derechos y deberes.
2. El número de encuestas a aplicar se definirá de acuerdo al número de usuarios determinados para el cumplimiento del plan operativo anual.

#### Etapa de análisis e informe:

1. Al cierre de cada trimestre se realizará tabulación de las encuestas aplicadas.

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 11 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

2. Se realizará análisis de los resultados obtenidos.
3. Se generará informe que contenga análisis y resultados.
4. El informe será socializado al cierre de cada trimestre en el comité de calidad y remitido vía correo electrónico a todas las áreas y centros de atención.
5. Trimestralmente se reporta al Macro Proceso Direccionamiento Estratégico (Líder de Planeación) los resultados para la medición del cumplimiento de las actividades del POA.


En caso de que se presenten desviaciones en el estándar de socialización de deberes y derechos y/o de entendimiento de los mismos, se deberán diseñar planes de mejoramiento, por parte del área o centro de atención involucrado.

Para lo cual la oficina de atención al usuario mediante formato ES-CL-FO-037 Solicitud de Acción Correctiva, solicitará al área o centro de atención el plan de mejoramiento respectivo, el cual deberá ser remitido mediante formato ES-CI-FO-004 Planes de Mejoramiento a la Oficina de Control Interno, encargada de realizar el respectivo seguimiento.

#### **DERECHOS:**

- 1) A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
- 2) A acceder a los servicios de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- 3) Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite.
- 4) A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- 5) A obtener una información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud.
- 6) A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.
- 7) A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad.
- 8) A la entrega de los medicamentos requeridos y acceso oportuno a las tecnologías.
- 9) A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- 10) A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como a recibir una respuesta por escrito.
- 11) A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 12 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

12) A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

**DEBERES:**

- 1) Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- 2) Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- 3) Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
- 4) Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
- 5) Cumplir las normas del sistema de salud.
- 6) Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- 7) Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- 8) Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

**6.1.3 MEDICION DE NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO**

El objetivo de este procedimiento es establecer mecanismos y herramientas para conocer la percepción del usuario, frente a la calidad de la prestación de los servicios prestados. La encuesta de satisfacción, está diseñada, teniendo en cuenta los atributos de calidad que se desean medir, dentro de la misma se incluyen preguntas que nos permiten medir el bienestar de nuestros usuarios en cuanto si son tratados con respeto y si la atención recibida propende por su autocuidado. Esta encuesta se aplica en todos los servicios periódicamente y el informe se elabora trimestralmente.

**Etapas de definición de muestra:**

1. Se determina la muestra con base en el promedio de atención del año inmediatamente anterior de cada uno de los servicios, con un error máximo aceptable

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 13 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

del 5% y un nivel deseado de confianza del 95%, de acuerdo a la información reportada por el DIR.

2. Se presenta propuesta de la muestra en el comité de calidad para su aprobación.

#### **Etapa de aplicación:**

1. Durante cada trimestre se aplica de acuerdo a la muestra y de forma aleatoria la encuesta de satisfacción en todos los servicios y centros de atención en los formatos establecidos para cada uno.

#### **Etapa de análisis e informe:**

1. Al cierre de cada trimestre se realizará tabulación y compilación de las encuestas aplicadas.
2. Se realizará análisis del instrumento.
3. Se generará informe que contenga análisis y resultados.
4. El informe será socializado al cierre de cada trimestre en el comité de calidad y remitido a todas las áreas y centros de atención vía correo electrónico.
5. Trimestralmente se reporta al Macro Proceso Direccionamiento Estratégico (Líder de Planeación) los resultados, para la medición del cumplimiento de las actividades del POA.

En caso de que se presenten desviaciones en el estándar de porcentaje de satisfacción en cuanto a la recomendación de la IPS y experiencia global con la atención recibida, se deberán diseñar planes de mejoramiento, por parte del área o centro de atención involucrado.

Para lo cual la oficina de atención al usuario mediante formato ES-CL-FO-037 Solicitud de Acción Correctiva, solicitará al área o centro de atención el plan de mejoramiento respectivo, el cual deberá ser remitido mediante formato ES-CI-FO-004 Planes de Mejoramiento a la Oficina de Control Interno, encargada de realizar el respectivo seguimiento.

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comite de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 14 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

#### 6.1.4 APOYO PSICOSOCIAL

El procedimiento de apoyo psicosocial en atención ambulatoria, urgencias y hospitalización, tiene por objetivo, brindar información y orientación a los usuarios para posibilitar el acceso a los servicios de salud, evitando barreras de acceso, inicia con la atención de los casos especiales que por su complejidad y características, requieren la intervención profesional de trabajo social.

##### **Etapas de definición de Actividades:**

1. Analizar y establecer las principales actividades de apoyo psicológico y social, requeridas por los usuarios, principalmente en el área de urgencias y hospitalización.
2. Definir espacios de tiempo para que el funcionario de la oficina de atención al usuario competente para el apoyo psicosocial realice ronda por los servicios de urgencias y hospitalización y recopilar las necesidades de usuarios en este sentido.


##### **Etapas de atención:**

1. Brindar atención prioritaria a los casos especiales que por sus características revistan mayor complejidad.
2. Atender oportunamente los llamados de las áreas de urgencias y hospitalización, para apoyar el cumplimiento de los requisitos de los usuarios para su atención (portabilidad, ubicación de pacientes en condición de habitante de calle en los diferentes centros de bienestar del anciano o en hogares de pasos, trámite de citas y acompañamiento del mismo).

##### **Etapas de análisis e informe:**

1. Realizar informe trimestral de los casos atendidos, relacionando las necesidades de apoyo requeridas por los usuarios.
2. Trimestralmente se reporta al Macro Proceso Dirección Estratégica (Líder de Planeación) los resultados, para la medición del cumplimiento de las actividades del POA.

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 15 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

## 6.1.5 INDICADORES

Partiendo del hecho que es necesario estudiar y valorar periódicamente, tanto la función administrativa como el cumplimiento de las metas y objetivos del proceso Atención al Usuario, en términos de metas y propósitos alcanzados, se propone de manera continua, medir e interpretar los datos obtenidos en el manejo de las solicitudes de cada uno de los servicios. Esta medición permanente, además de permitirnos describir qué se ha hecho, nos facilitará la comparación entre la situación alcanzada con la deseada. Como instrumentos o medios que ayudan en el proceso de evaluación se define la aplicación de indicadores con el fin que sirvan de marco de referencia para la respectiva evaluación de Red Salud Armenia ESE, se presentan los siguientes indicadores definidos a la fecha para efectos de la medición de la gestión.


### PQRS

No.	INDICADOR	FORMULA	ESTANDAR
1	Porcentaje de PQRS respondidas, respecto a las PQRS recibidas.	Total solicitudes respondidas en el trimestre / Total solicitudes recibidas en el trimestre * 100	95%
2	Tiempo promedio de respuesta a PQRS	Sumatoria del tiempo transcurrido entre la radicación de la PQRS hasta la fecha de respuesta / Total de PQRS recibidas = Tiempo promedio por solicitud.	15 días

### Deberes y Derechos

3	Porcentaje de socialización de deberes y derechos.	Sumatoria de socializaciones realizadas / Total de socializaciones programadas	100%
4	Porcentaje de entendimiento de	Nro. De personas que evidencian	80%

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 16 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

	los Deberes y Derechos	entendimiento de los deberes y derechos / Total de usuarios a los que se les aplicó la encuesta.	
<b>Medición de la Satisfacción</b>			
5	Recomendación de la IPS	Sumatoria de respuestas de definitivamente SI y probablemente SI / Total de encuestas aplicadas.	95%
6	Experiencia Global	Sumatoria de respuestas Muy Buena y Buena / Total de encuestas aplicadas.	95%


#### 6.1.6 ESTRATEGIAS PARA LA PARTICIPACION ACTIVA DEL USUARIO Y SU FAMILIA DENTRO DEL PROCESO DE ATENCION

Además de lo mencionado en el presente Manual, el sistema de información y atención al usuario en coordinación con las Direcciones Técnicas Hospitalaria y Ambulatoria desarrollaran estrategias que permitan la participación activa del usuario y su familia dentro del proceso de atención, entre las cuales se pueden encontrar la socialización mediante plegables ilustrativos, sobre los programas que ofrecemos para toda la población, así mismo educación sobre concepto de autocuidados a manejar luego del alta hospitalaria, la difusión a través de cuñas radiales, la sensibilización al cliente interno a través del papel tapiz del computador, la publicación en carteleras en todos los centros de atención, y todas las demás que se puedan plantear en el desarrollo del proceso de atención, o las que por necesidad del servicio se generen. La sensibilización y capacitación sobre estas estrategias, se realizará en todos los centros de atención, así como en la Unidad Intermedia del Sur.

Con el fin de dar cumplimiento a lo anterior se realizará promoción interna y externa mediante actividades de sensibilización, con el objetivo de humanizar los servicios y brindar atención con ética, y responsabilidad, tales como:

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------



	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 17 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

- Utilización de los servicios.
- Protección de los derechos y deberes.
- Uso del buzón de sugerencias.
- Atención en salud de primer nivel.


Cuando el impacto de la actividad lo amerite se efectuará divulgación a través de medios de comunicación sobre el portafolio de servicios, horario de atención, tarifas, requisitos para la atención, información al usuario a través de folletos, volantes, plegables, afiches, notas periódicas, participación en programaciones de otras áreas, etc.

Es importante resaltar que la oficina de información y atención al usuario como puerta de entrada a la institución y con el fin de brindar la mejor atención a los usuarios que acceden a ella, verificaran la identificación del tipo de usuario que accede a los servicios de salud, constatando su plan de salud o si pertenece a algún tipo de población especial, su sitio de residencia específica, puntaje del SISBEN, tipo de servicio que demanda o que requiere.

Lo anterior, con el objetivo de:

- Educar al usuario y a sus familiares, en cuanto al uso, horario y tipo de servicios que ofrece la empresa, su relación con la afiliación o no a la Seguridad Social en Salud y a los planes de beneficio en salud.
- Informar al cliente interno y externo acerca de los deberes y derechos de los usuarios, requisitos que se exigen para la atención, instrucciones y cuidados especiales para procedimientos y en general por el buen trato.
- Realizar el proceso de tratamiento social requerido por los pacientes de acuerdo con el estudio u evaluación socio-familiar que se realice.
- Actuar sobre los problemas y/o situaciones sociales que incidan en el proceso sobre la salud de los pacientes y/o familias que están al alcance de ser resueltos por esta dependencia.
- Remitir y reubicar a los usuarios que requieran otro tipo de servicios de las diferentes instituciones prestadoras del servicio en atención a su problemática de salud.
- Fortalecer la participación de los usuarios en el mejoramiento de los servicios de salud.
- Promover el uso adecuado de la red de servicios, esto va orientado a educar, orientar e informar a los usuarios sobre la oferta de servicios, los prestadores, contratados y las condiciones determinadas para la prestación con el objeto de hacer un buen uso de los servicios, racionalizar la demanda y asegurar la disponibilidad en la oferta.

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 18 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

## 7. MECANISMO DE SOCIALIZACION, VERIFICACION DE LA ADHERENCIA

- A través de circular informativa se dará a conocer la publicación del presente manual en la página web.
- Se realizará socialización del manual con todos los centros de atención y todas las áreas de la institución, a través de correo electrónico.
- Se realizara capacitación al personal para informar el contenido del manual y despejar dudas en cuanto a su aplicación.
- Realizar visitas a cada centro de atención, para efectuar acompañamiento a las dudas generadas en el contenido del documento.

## 8. EDUCACION AL USUARIO Y SU FAMILIA



Guiar al usuario acerca de la patología de su paciente, definir el riesgo de caída del paciente desde su ingreso e informar al acompañante para que este se apersona de su familiar, enseñar cuidados, momentos especiales del paciente que ameriten llamado de enfermería.


- Informe a la familia de la condición clínica permanentemente.
- Haga el inventario de los inmuebles del cuarto del paciente y enséñele que debe cuidarlo.
- Solicítele la ayuda en el manejo del paciente( control de líquidos, alimentación)

## 9. BIBLIOGRAFIA



[www.redoriente.net/siscalidad/3.pdf](http://www.redoriente.net/siscalidad/3.pdf)  
[www.hospitalusaquen.gov.co/website/index.php/informacion.../atencion-al-usuario](http://www.hospitalusaquen.gov.co/website/index.php/informacion.../atencion-al-usuario)  
[www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=21850](http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=21850)  
<https://www.minsalud.gov.co/atencion/Paginas/guia-del-usuario.aspx>  
[esesanfranciscosincelejo.gov.co/.../MANUAL%20DE%20INFORMACION%20Y%20...](http://esesanfranciscosincelejo.gov.co/.../MANUAL%20DE%20INFORMACION%20Y%20...)

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comite de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 19 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

## 10. ANEXOS



### Anexo N.1: Folletos deberes y derechos de los usuarios



### Deberes:

- Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
- Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.
- Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios salud.
- Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.
- Cumplir las normas del sistema de salud.
- Actuar de buena fe frente al sistema de salud.
- Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
- Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.



**Cómo usuario de Red Salud Armenia ESE, usted tiene**


**Derechos**

**Y**

**Deberes**




Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 20 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

## Derechos




- ✓ A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
- ✓ A acceder a los servicios de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- ✓ Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite.
- ✓ A mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- ✓ A obtener una información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud.
- ✓ A que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada.
- ✓ A que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad. A la entrega de los medicamentos requeridos y acceso oportuno a las tecnologías.
- ✓ A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- ✓ A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias, así como a recibir una respuesta por escrito.
- ✓ A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.
- ✓ A que se le respete la voluntad de aceptación o negación de la donación de sus órganos de conformidad con la ley.

Anexo N. 2 Encuesta de entendimiento de deberes y derechos

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------


	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 21 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------

	<b>ENCUESTA DE ENTENDIMIENTO SOBRE DERECHOS Y DEBERES DE USUARIOS DE RED SALUD ARMENIA ESE</b>
<p>Para nuestra empresa es importante conocer su comprensión sobre el contenido de los derechos y deberes, que como usuario de Redsalud Armenia usted tiene, con el fin de fomentar estrategias para su divulgación y conocimiento.</p>	
<p>Fecha: <u>                    </u> Centro de Atención <u>                    </u></p>	
<p>1. Sabe Usted como usuario del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que existe un listado acerca de los derechos y deberes en Salud?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>	
<p>2. Conoce Usted la carta de Derechos y Deberes de los usuarios de Redsalud Armenia ESE?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>	
<p>3. Comprende usted, cuáles son sus derechos y deberes como usuario de Redsalud Armenia ESE?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>	
<p>4. De los derechos que tiene usted como usuario de Redsalud, cuál considera que es el más importante?</p> <p>1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/> 7. <input type="checkbox"/></p> <p>8. <input type="checkbox"/> 9. <input type="checkbox"/> 10. <input type="checkbox"/> 11. <input type="checkbox"/> 12. <input type="checkbox"/></p>	
<p>5. De los deberes que tiene usted como usuario de Redsalud, cuál considera que es el más importante?</p> <p>1. <input type="checkbox"/> 2. <input type="checkbox"/> 3. <input type="checkbox"/> 4. <input type="checkbox"/> 5. <input type="checkbox"/> 6. <input type="checkbox"/></p> <p>7. <input type="checkbox"/> 8. <input type="checkbox"/></p>	
<p>6. Por cuál de los siguientes medios se enteró Usted acerca de la Carta sobre los Derechos y Deberes de los usuarios de Redsalud Armenia ESE:</p> <p>Cartelera <u>          </u> Volante <u>          </u> Personal de Redsalud <u>          </u></p> <p>Otro medio <u>          </u> Cuál <u>          </u></p>	

Elaboró:	Revisó:	Aprobó:
Cargo:	Cargo:	Cargo:
Fecha:	Fecha:	Fecha:
Firma:	Firma:	Firma:

Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

	<b>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8</b>	Código: AP-AU-MA-057
		Versión: 1
		Fecha de elaboración: 23/11/2017
		Fecha de revisión: 29/11/2017
		Página: 22 de 21

<b>Nombre del Documento:</b>	Manual de atención al usuario	<b>Unidad Administrativa:</b>	Subgerencia de Planificación Institucional
------------------------------	-------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------------



Elaboró: Lider SIAU	Revisó: Calidad	Aprobó: Comité de Archivo
---------------------	-----------------	---------------------------

A-C-016