



**EMPRESA SOCIAL DEL
ESTADO
ARMENIA QUINDÍO
NIT. 801001440-8**

Código: M-GH-M-003
Versión: 2
Fecha de elaboración: 15/10/2013
Fecha de revisión: 20/12/2013
Página: 1 de 6

Nombre del Documento:	Manual Necesidades del Usuario y sus familias	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
------------------------------	---	-------------------------------	------------------------

MANUAL NECESIDADES DEL USUARIO Y SU FAMILIAS

UBICACIÓN: Todos los servicios

REFLEXIÓN:

El reconocimiento del otro por medio del lenguaje es la apertura a la comprensión y la tolerancia

FECHA DE LA PRÓXIMA ACTUALIZACIÓN: Marzo de 2017

EJES TEMÁTICOS DE LA ACREDITACIÓN

**SEGURIDAD DEL
PACIENTE**



**ENFOQUE DE
RIESGO**



HUMANIZACIÓN



**GESTIÓN DE LA
TECNOLOGÍA**



Elaboró: SIAU

Revisó: Comité de Calidad

Aprobó:

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-003
		Versión: 2
		Fecha de elaboración: 15/10/2013
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 2 de 6

Nombre del Documento:	Manual Necesidades del Usuario y sus familias	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
-----------------------	---	------------------------	------------------------

CONTENIDO

1. Introducción.
2. Justificación.
3. Objetivo.
4. Glosario.
5. Alcance.
6. Componentes.
7. Descripción de componentes.
8. Educación al usuario y su familia.
9. Precaución.
10. Bibliografía.
11. Anexos.

1. INTRODUCCIÓN

El presente manual está diseñado para implementar programas, planes y proyectos de extensión a las familias de los usuarios y establecer canales de comunicación con Red Salud Armenia E.S.E además, con el propósito de identificar y responder a las necesidades de los usuarios y promover el desarrollo de una Cultura de Salud en el nicho familiar, con participación social, la difusión de los derechos y deberes y el fomento de estilos de vida saludable. Se pretende además generar procesos de inmersión en la población más vulnerable y con enfoque diferencial, verificar el conocimiento y el saber de la información Vinculando a los padres- niños –niñas y, adultos mayores, discapacitados y jóvenes en los procesos de participación en salud. Todo lo anterior como una respuesta institucional a las necesidades de los usuarios y al compromiso de fortalecer el tejido social de la sociedad y por ende el soporte de este que es la familia, contribuyendo de ésta manera a la identificación de factores de riesgo, protectores y problemáticas con relación a las condiciones de salud de los usuarios y sus familias.

2. JUSTIFICACIÓN

El sistema de información y orientación al usuario SIAU contempla una serie de actividades que garantizan su funcionamiento y que permiten verificar por medio de evidencias los compromisos con los usuarios consagrados en la constitución y la ley, igualmente se focalizan otras actividades fundamentales como el de recibir el flujo de la información que nos permite identificar el perfil del usuario, sus necesidades y **características especiales en sus patologías**, información que debe ser aportada al sistema de información y orientación, para operativizar programas de prevención relacionados con la enfermedad y la recuperación de la salud física y mental de los usuarios. de ahí la pertinencia de la

Elaboró: Calidad	Revisó: Comité de Archivo	Aprobó: Gerente
------------------	---------------------------	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-003
		Versión: 2
		Fecha de elaboración: 15/10/2013
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 3 de 6

Nombre del Documento:	Manual Necesidades del Usuario y sus familias	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
-----------------------	---	------------------------	------------------------

implementación de un manual que identifique , evalúe y responda a las necesidades de acompañamiento y genere espacios saludables, con actividades en los que los diferentes estamentos articulen procesos educativos, de información para promover el desarrollo de una cultura de salud familiar, y concretamente ,con los programas institucionales de extensión extramural PADO-Vacunación, oxígeno dependiente, servicio amigable, y riesgo cardiovascular. Son los agentes de salud, del área de epidemiología y el área de comunicaciones quienes de manera articulada con el SIAU, en un proceso de inmersión con los usuarios quienes identificarán las necesidades y serán los promotores de campañas de información y promoción de hábitos de vida saludables, entendiendo que promoción es la combinación de actividades de cuidado en la salud de los usuarios, sus familias, y un colectivo ciudadano.

3. OBJETIVO

Objetivo general: Implementar programas de extensión a la comunidad que identifiquen, respondan y evalúen la efectividad de la información en los usuarios y sus familias.

Objetivos específicos :

- Promover hábitos de vida saludable a usuarios y a sus familias.
- Generar espacios de vida saludable con actividades de encuentro comunitario.
- Identificar las necesidades , expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por Redsalud ese armenia eh identificar las necesidades , expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por Redsalud ese armenia , e identificar sus prioridad
- monitorizar la prestación de los servicios en urgencias , partos , consulta externa , odontología, Rx y laboratorios , identificando las barreras que impidan una atención oportuna y con calidad
- Dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aspectos relacionados con el usuario con su acompañante tanto logístico como de gestión
- Evaluar la satisfacción de los usuarios y su familia en relación con los servicios recibidos

4. GLOSARIO

SIAU: Sistema de información y atención al usuario.

Programa: unidad financiera o administrativa en la que se agrupan diversas actividades con cierto grado de homogeneidad respecto de un producto o resultado final.

Proyecto: conjunto de actividades interrelacionadas que forman una unidad de propósitos

Elaboró: Calidad	Revisó: Comité de Archivo	Aprobó: Gerente
------------------	---------------------------	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-003
		Versión: 2
		Fecha de elaboración: 15/10/2013
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 4 de 6

Nombre del Documento:	Manual Necesidades del Usuario y sus familias	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
-----------------------	---	------------------------	------------------------

para el logro de un objetivo.

Seguimiento: supervisión, vigilancia o control de un proceso.

Sistema de Información: descripción del registro y manejo de los datos más significativos de las actividades de una organización, para apoyar y facilitar la operación y el proceso de toma de decisiones.

Responsabilidad social: obligación asumida por las empresas para la sociedad.
Indicador: punto de una estadística simple o compuesta que refleja un rasgo importante de un sistema. Índice utilizado para medir los resultados obtenidos en la implantación de un programa. Proyecto o actividad.

Capacitación: enseñanza, aprendizaje que consiste en habilitar a una persona para el desempeño de una tarea.

Acción: materialización de una iniciativa, un proyecto o un programa.

Queja Reclamo : expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le genere disgusto o inconformidad en la prestación de un servicio

Sugerencia : acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios o al desempeño de funciones

Peticiones: solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación de servicios. el tiempo máximo será de 10 días hábiles contados desde la fecha en que se radica la solicitud por parte del usuario o acudiente

5. ALCANCE

Generar compromisos Institucionales pertinentes, contextualizados y humanos en los procesos de información y atención de los usuarios y sus familias Redsalud Armenia.

6. COMPONENTES

Verificación de satisfacción en cuanto a la información y conceptualización de sus deberes y derechos. Seguimiento a la oportunidad de respuestas, atención personalizada y humanizada, atender y caracterizar los requerimientos y la información.

7. DESCRIPCIÓN DE COMPONENTES

- Recibir, procesar, consolidar y analizar por áreas la información obtenido a través de

Elaboró: Calidad	Revisó: Comité de Archivo	Aprobó: Gerente
------------------	---------------------------	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-003
		Versión: 2
		Fecha de elaboración: 15/10/2013
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 5 de 6

Nombre del Documento:	Manual Necesidades del Usuario y sus familias	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
-----------------------	---	------------------------	------------------------

las encuestas de satisfacción de los usuarios.

- Realizar la apertura del buzón de sugerencias en compañía de un usuario para garantizar la transparencia del proceso
- Analizar y verificar las quejas, sugerencias, reclamos y demás inconformidades de los usuarios y canalizarlas a la instancia respectiva para una oportuna respuesta o solución de la inconformidad.
- Hacer uso de los instructivos de diligenciamiento y registro de peticiones (identificación del usuario) como instrumento básico para la definición de las quejas de los usuario
- Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización y al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes , derivados de los usuariointernos y externos
- Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud, tanto a los usuarios como a sus familias.
- Poner a disposición del sistema administrativo Redsalud Armenia E.S.E la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer su integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud.
- Promover procesos de socialización relacionados con las estrategias de prevención de enfermedades prevalentes en la población más vulnerables y promover hábitos de vida saludable.
- Lenguaje expresivo para una eficaz Comprensión de la inducción y re inducción de la información.

8. PRECAUCIONES

- Evidencias de verificación.
- Acta numerada con testigos.

Elaboró: Calidad	Revisó: Comité de Archivo	Aprobó: Gerente
------------------	---------------------------	-----------------

	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO ARMENIA QUINDÍO NIT. 801001440-8	Código: M-GH-M-003
		Versión: 2
		Fecha de elaboración: 15/10/2013
		Fecha de revisión: 20/12/2013
		Página: 6 de 6

Nombre del Documento:	Manual Necesidades del Usuario y sus familias	Unidad Administrativa:	Subgerencia Científica
-----------------------	---	------------------------	------------------------

- Seguimientos a quejas.

9. EDUCACIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

- Información para promover en las comunidades más vulnerables campañas informativas y capacitaciones denominados espacios de encuentros saludables, para usuarios, sus familias y población en general.
- Apoyar el proceso de incorporación con información sobre los programas extramurales para recuperar y prevenir la enfermedad.
- Actuar como gestor intermediario en labores de suministro, recolección de información relacionada con las necesidades de los usuarios y sus familias.

10. BIBLIOGRAFÍA

- Organización de las empresas (Enrique Benjamín Franklin f.) editorial Mc Graw Hill. octubre del 2003
- Reflexión (Líder SIAU Evelio Pérez Galviz)

11. ANEXOS

- Encuestas de satisfacción. formatos
- Formato buzón de sugerencias.
- Acta de evidencias.

Elaboró: Calidad	Revisó: Comité de Archivo	Aprobó: Gerente
------------------	---------------------------	-----------------