

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

OFICINA ATENCION AL USUARIO

E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL

SAN VICENTE DEL CAGUAN

Código: SGC-M-SSS-AU-01	<p align="center">GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL</p> <p align="center">MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO</p>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

La E.S.E Hospital San Rafael del Municipio de San Vicente del Caguán, da a conocer el Manual de Procesos y Procedimientos el cual está dirigido a todas las personas que bajo cualquier modalidad, se encuentren vinculadas a la E.S.E. Hospital San Rafael, y se constituye en una herramienta de apoyo útil para el cumplimiento de las responsabilidades asignadas, y para coadyuvar, conjuntamente con el Control Interno, en la consecución de las metas de desempeño y rentabilidad, asegurar la información y consolidar el cumplimiento normativo.

A lo que se sugiere de manera respetuosa hacer buen uso del mismo.

MARLIO ANDRES POSADA MUÑOZ
Gerente E.S.E

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

INTRODUCCIÓN

En una Institución Prestadora de Servicios de Salud la ATENCION AL USUARIO está dada por un conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que involucran no solo el proceso específico de prestación de servicio de salud, sino que abarcan también una serie de procesos “no clínicos o asistenciales”, sin los cuales no sería posibles atender de manera adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

Es frecuente observar que los usuarios a pesar de egresar sanos del Hospital, se retiran de la entidad con alguna insatisfacción manifiesta, lo cual es explicable, en el ámbito del conjunto de procesos que se encuentran alrededor de las actividades propiamente asistenciales.

El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que el Hospital brinda, su calidad, ventajas, garantías, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismo de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia.

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

Apoyar y fomentar el mejoramiento de la calidad de los programas y servicios; brindando orientación e información, al igual que la recepción,

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

tramite y seguimiento a las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones; presentadas por la comunidad para la organización del Servicio de Atención al Usuario, así como facilitar el ejercicio de los deberes y derechos, la participación social y el control en salud por parte de la comunidad.

1.2. OBJETIVO ESPECIFICOS

- Crear espacios de socialización entre el usuario interno y la institución, que aporten información importante para la construcción del sistema.
- Establecer el diagnóstico situacional en relación con el cumplimiento del SIAU en la ESE Hospital San Rafael.
- Diseñar los formatos relacionados con el tratamiento de quejas, y la encuesta para la medición de la satisfacción de los usuarios.

2. ALCANCE

Inicia con la comunicación, orientación, educación e información al usuario desde el ingreso a nuestra institución ESE Hospital San Rafael, así como los medios tecnológicos y telefónicos para acceder a ella; continua con el seguimiento para la oportuna y efectiva prestación de servicios y finaliza con la medición de la satisfacción del mismo que presta la ESE Hospital San Rafael, del municipio de San Vicente del Caguán – Caquetá.

3. MARCO JURIDICO

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

El marco legal que define y establece los objetivos y funciones de la oficina de atención al usuario, además de los principios éticos, humanistas y de calidad de servicio son:

- Constitución Política de 1.991, artículos 1 y 2 (de los principios fundamentales); 11, 12, 13, 18, y 23 (De los derechos, garantías y deberes); 42, 50, y 64 (De los derechos sociales, económicos y culturales); 78 y 79 (De los derechos colectivos y de ambiente); 86, 87, 88, y 89 (De la protección y aplicación de los derechos); 95 (De las formas de participación democrática); 300 (Del régimen departamental); 336 (De las disposiciones generales) 356 (Del presupuesto); 365 y 366 (De la finalidad social del Estado y de los servicios públicos).
- Ley 190 de 1.995, Estatuto Anticorrupción, Artículo 53-55 (Sistemas de quejas y reclamos en las entidades públicas).
- Decreto 2232 de 1.995, Artículos 7-9 (Reglamentación sistema de quejas y reclamos).
- Ley 100 de 1.993, artículos 53 (Garantías de los afiliados); 198-200 (De los Usuarios).
- Decreto 1757 de 1.994, artículos 3-6 (Formas de participación ciudadana, servicios de Atención al Usuario)

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

- Directiva presidencial 05 de 1.995 (Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos de las entidades públicas).
- Circular 009 de 1.996 de la Superintendencia Nacional de Salud (Sistema de quejas y reclamos).
- Ley 1122 del 9 de Enero de 2007, artículo 37, numeral 4 (Atención al usuario y participación social).

4.

DEFINICIÓN

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (quejas, reclamos o sugerencias y felicitaciones) que sobre la prestación de los servicios formulan a las IPS.

Con el servicio de información y atención al usuario se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL y Usuarios, la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y en el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios en la perspectiva del desarrollo institucional de la E.S.E Hospital San Rafael.

5. COMPONENTES DEL SERVICIO

DESCRIPCION DEL PROCEDIMIENTO

5.1. OFICINA

En la entrada principal de la E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL, se encuentra la oficina en un lugar visible, una oficina donde está ubicado la funcionario(a) del servicio de información y atención al usuario, y la Auxiliar Administrativa, Está dotada de dos computadores , una extensión telefónica y un Celular.

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

5.2. FUNCIONARIO

Deberá cumplir con las siguientes funciones

1. Dar cumplimiento a las funciones establecidas en los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190 (Estatuto Anticorrupción). LEY 14 74 del 12 de julio de 2011.
2. Atender en forma personalizada a los usuarios, telefónica o escrita al público, informando y orientando al usuario hacia la consecución oportuna o electiva del trámite o servicios que requiere o busca obtener.
3. Implementar las políticas y estrategias trazadas por la E.S.E de mejoramiento organizacional e institucional y desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes.
4. Diseñar y desarrollar conjuntamente con otras dependencias de la E.S.E Hospital San Rafael, estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos, en el contexto del respeto permanente por la protección efectiva de los derechos humanos.

Código: SGC-M-SSS-AU-01	<p style="text-align: center;">GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO</p>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

5. Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cuantitativo y cualitativo la información proveniente del usuario y otras fuentes (institucional y comunitaria) que alimenten el proceso de la toma de decisiones por parte de la institución, los usuarios y sus organizaciones de la comunidad.
6. Resolver de manera inmediata de ser posible las inquietudes y problemas que presentan los usuarios.
7. Ser centro de información de los usuarios sobre la entidad en cuanto a organización de la entidad, misión que cumple, funciones, procesos y procedimientos según los manuales.
8. Situar a disposición del sistema de planeación de la E.S.E. Hospital San Rafael, la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer la integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud del área de cobertura.
9. Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información en la oficina de atención al usuario, por los niveles superiores de la E.S.E. Hospital San Rafael.

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

10. Mantener a disposición del público, los formatos impresos, boletines, cartelera y folletos, con el fin de informarlos debidamente de sus derechos, deberes, portafolio de servicios y líneas telefónicas.
11. Recibir, radicar, registrar su salida y canalizar hacia la dependencia correspondiente según el caso, peticiones, consultas, sugerencias, quejas y reclamaciones bien sean personales, escritos o telefónicos.
12. Evaluar la satisfacción del usuario mediante la aplicación de encuestas o con la utilización de los mecanismos definidos por la institución para este fin.
13. Rendir información trimestral a la Gerencia sobre los servicios en los cuales se presentaron mayor número de quejas y reclamos y las recomendaciones sugeridas que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad (artículo 54, Ley 190/1995).
14. Propiciar y concertar con grupos organizados de la comunidad (asociaciones de usuarios, copacos u otros), actividades que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad y la gestión concertada de las actividades en salud.

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

15. Mantener actualizado el directorio de la red prestadora y entidades públicas dentro del sistema de referencia y contra referencia.

16. Mantener a disposición del usuario y público en general, información sobre sus derechos y deberes.

17. Colocar a disposición de las demás dependencias la información proveniente de los usuarios.

18. Facilitar la información oportuna e integral a los usuarios en el Sistema de Referencia y Contra referencia en los casos requeridos.

19. Realizar capacitaciones dirigidas tanto a los usuarios mensualmente.

20. Las demás que le asignen.

6. DERECHOS DE LOS USUARIOS:

1. Cuidar su salud y la de los demás.
2. Informar en forma oportuna, clara y veraz los hechos y situaciones causantes de su deterioro.
3. Comprometerse con el consentimiento informado.
4. Expresar por escrito su voluntad de no aceptar algún tratamiento.
5. Asistir oportunamente a las citas, controles y procedimientos programados.
6. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y servicios.
7. Colaborar con el cumplimiento de normas, reglamentos e instrucciones de la Institución.
8. Respetar la intimidad de los demás pacientes.
9. A que se respete su voluntad de aceptar o no la donación de sus órganos o transfusión de hemoderivados.
10. A morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

11. Que se atienda con prioridad a los menores de 18 años.

7. DEBERES DE LOS USUARIOS:

1. A Elegir libremente al médico y en general a los Profesionales de la salud.
2. A disfrutar de una comunicación clara con el Médico y apropiada a sus condiciones Psicológicas.
3. A recibir un trato digno respetando sus creencias y Costumbres.
4. A confidencialidad de todos los informes.
5. A que se le preste durante todo el proceso de su enfermedad la mejor asistencia médica disponible, pero respetando su voluntad en caso de enfermedad irreversible.
6. A recibir o no apoyo espiritual.
7. A que se respete su voluntad de participar o no en las investigaciones.
8. Conocer las causas formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, a recibir una respuesta clara y oportuna.
9. Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
10. Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
11. Que solo se le exija su documento de identidad para acceder a los servicios.
12. Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
13. Tratar con respeto y dignidad a las personas que lo atienden y a los demás pacientes.
14. Pagar oportunamente sus cuotas moderadoras

8. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

Se cuenta con un funcionario y una Auxiliar Administrativa, para atender las necesidades y expectativas de nuestros Usuarios, dedicado a orientar en los servicios de salud ofrecidos por la ESE, Hospital San Rafael, ubicación y trámites de remisiones ambulatorias, recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, y felicitaciones.

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

- Líneas Telefónicas:
4644101 EXT. 126
Asignación de citas médicas:
CEL: 3209727482
Asignación de citas Odontológicas
CEL: 3203227424
Servicio de Urgencias:

SERVICIO DE URGENCIAS

Horario de atención: 24 horas al día.

Recurso humano de turno: (2) dos médicos, (1) enfermero(a) y (2) dos auxiliares de enfermería. (1) Conductor y (1) técnico de Rayos X

Recurso humano disponible: (2) dos médicos, enfermera, bacterióloga, odontóloga y (2) dos auxiliares de enfermería.

SERVICIO DE CONSULTA MÉDICA GENERAL,

La ESE Hospital San Rafael brinda atención a los Usuarios en los horarios establecidos:

- De lunes a jueves de 7: am a 12: m. y de 2:00 pm a 6:00 pm;
- Los viernes de 7: am a 12: m. y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Recurso humano:

(6) 6 médicos.


Tiempo médico por cita: 20 minutos.

Examen de ingreso a programa de promoción y prevención 20 minutos.

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN:

Los usuarios de la ESE Hospital San Rafael, reciben atención de personal médico, de enfermería y servicios de apoyo.

Este servicio se presta las 24 horas del día.

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

SERVICIO DE ATENCIÓN DEL PARTO DE BAJA COMPLEJIDAD:

Capacidad instalada: Una sala de partos dotada.

Horario: disponible las 24 horas del día.

Recurso humano: Médico, enfermera y auxiliar de enfermería.

SERVICIO DE LABORATORIO CLINICO:

Pruebas y tomas de muestra de primer nivel de atención, teniendo en cuenta el perfil epidemiológico del área de influencia.

Recurso humano: dos bacteriólogas y dos auxiliares de laboratorio clínico.

Se realizan exámenes:

HEMATOLOGIA:

- Hematocrito
- Hemoglobina
- Recuento plaquetas
- VSG
- Extendido de Sangre Periférica

MICROBIOLOGIA

- Frotis Flujo Vaginal
- Frotis Faríngeo
- Frotis Uretral
- Tesh Helecho
- Baciloscopia
- KOH

PARASITOLOGIA:

Código: SGC-M-SSS-AU-01	<p style="text-align: center;">GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL</p> <p style="text-align: center;">MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO</p>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

- Coprológico
- Leishmania
- Gota Gruesa

SEROLOGIA E INMUNOLOGIA:

- VIH
- TOXOPLASMA IgG – IgM
- HB
- VDRL
- FTA
- Factor Rematoideo
- Prueba de Embarazo

QUIMICA SANGUINEA:

- Glicemia – Curva tolerancia la Glucosa
- Colesterol Total
- Colesterol HDL
- Colesterol LDL
- Triglicéridos
- Bun
- Creatina
- Ácido Úrico
- Bilirrubina Total
- Bilirrubina Directa
- Bilirrubina Indirecta
- Hemoglobina Glicosilada

UROANALISIS

- Parcial de Orina

Disponibilidad las 24 horas.

IMAGENOLOGÍA

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

Es un servicio dentro de la Institución el cual ofrece ayudas diagnósticas de radiografías convencionales a los pacientes, ya sea de urgencias, hospitalización y consulta externa de forma eficiente y oportuna.

En todos los casos se realiza a solicitud de un profesional médico, el registro de la imagen, el cual a través de cita de lectura de examen es analizado por el médico.

RAYOS X

2 Equipos de rayos x (un fijo y un portátil)

MONITOREO FETAL:

La ESE Hospital San Rafael, cuenta con Un monitor fetal en el servicio de Hospitalización, que se presta a todas las usuarias que lo ameriten.

ELECTROCARDIOGRAMA:

La ESE Hospital San Rafael, brinda este servicio como apoyo diagnóstico para enfermedades cardiovasculares, a los clientes ambulatorios y hospitalizados.

En todos los casos se realiza a solicitud de un profesional de la medicina. Posteriormente, a través de cita de lectura de examen es analizado por el médico.

La ESE Hospital San Rafael cuenta con Dos Electrocardiogramas:

- Urgencias.
- Hospitalización.

SERVICIO DE ODONTOLOGIA.

Capacidad instalada:

(3) tres consultorios odontológicos.

Las citas se dan diarias, en horario de 9:00am-10:00am.

Recurso humano: (3) tres odontólogos, (2) dos higienistas orales y (1) un auxiliar de consultorio de odontología.

Los tratamientos que se realizan son los siguientes:

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

- Higiene oral
- Control de placa
- Detartraje supra gingival
- Aplicación de sellantes
- Flúor en barniz
- Restauraciones en resina y amalgama
- Exodoncias
- Remisión a especialidad.

SERVICIO FARMACÉUTICO

Capacidad instalada:

Una farmacia.

Recurso humano: un regente de farmacia.

ATENCION EN PSICOLOGIA.

- Violencia
- Abuso Sexual
- Maltrato
- Intento Suicidio
- Consumo de SPA
- Apoyo y orientación
- Depresión
- Orientación Manejo de Enfermedades
- Duelo
- Se realizan Talleres Educativos y Acompañamiento

HORARIO DE ATENCION

- De lunes a jueves de 7: am a 12: m. y de 2:00 pm a 6:00 pm;
- Los viernes de 7: am a 12: m. y de 2:00 pm a 5:00 pm.

ATENCION EN FISIOTERAPIA.

TERAPIA RESPIRATORIA

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

- Sistema Cardiovascular
- Sistema Osteomuscular
- Sistema Tegumentario
- Sistema Neuromuscular
- TERAPIA RESPIRATORIA
- Sistema Cardiorrespiratorio

HORARIO DE ATENCION

- De lunes a jueves de 7: am a 12: m. y de 2:00 pm a 6:00 pm;
- Los viernes de 7: am a 12: m. y de 2:00 pm a 5:00 pm.

Recurso humano

SERVICIOS DE PROMOCION Y PREVENCIÓN:

- Planificación Familiar
- Toma de citologías
- Control de Crecimiento y Desarrollo (Menor de 10 años)
- Control Prenatal
- Control del Joven (10 a 29 años)
- Tamizaje visual
- Control Adulto Mayor y Crónico
- Control y Tratamiento de Enfermedades emergentes y Reemergentes (TBC)
- Vacunación
- Atención del parto y del recién nacido.

SERVICIO DE TELEMEDICINA

CENTRO DE REFERENCIA

Puestos de salud área rural (Auxiliar área de Salud)

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

CENTRO REMISOR

ESE Hospital San Rafael (Área de Telemedicina)

- La atención por especialistas se realiza a través de la modalidad de telemedicina.
- Paciente debe asistir al área de telemedicina 12 minutos antes de la cita para realizar el proceso de facturación e indicaciones para la atención.

SERVICIO DE REFERENCIA:

Servicio que tiene que ver con las remisiones tanto ambulatorias como urgentes de los usuarios de la E.S.E. Hospital San Rafael a otro nivel de atención, en aras de dar continuidad a su atención integral.

La remisión es el documento mediante el cual el médico general del primer nivel de atención, remite al Usuario a un médico especialista.

Los usuarios vinculados deben presentarse con esta remisión a la oficina de Atención al Usuario, donde se le registran los datos para ser enviados al servicio de segundo Nivel y desde allí será informado sobre la fecha y la hora de la cita con el médico especialista.

Los usuarios subsidiados serán orientados a su EPS para la respectiva autorización de su remisión a otros niveles de atención.

La ESE Hospital San Rafael, cuenta con tres (3) Ambulancias Básicas, y en el momento de requerirse brinda el servicio de acompañamiento médico en el traslado de paciente.

CONTRAREFERENCIA:

Una vez el usuario es atendido por el médico especialista y este considera que no requiere más de su atención, le entrega al usuario una interconsulta para ser atendido nuevamente por el médico general donde tenga su historia clínica.

RESOLUTIVIDAD DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

BUZON DE SUGERENCIAS

RECEPCIÓN DE LA SUGERENCIA EN FORMA ESCRITA.

La ESE HOSPITAL SAN RAFAEL cuenta con cinco (5) buzones, para que los usuarios depositen allí sus sugerencias y felicitaciones, se encuentran ubicados en lugares visibles y accesibles al usuario, (1) en el Área de consulta Externa, (1) en el Área de consulta Urgencias, (1) en el Área de Hospitalización, (1) en el Área de Laboratorio, (1) en el Área de la UBA. Además se encuentra disponibles en la oficina del servicio de atención al usuario SIAU los formatos para el respectivo procedimiento.

Apertura del buzón:

El buzón se abrirá dos veces al mes; los días 15 y 30, siendo la apertura cada (15) quince días. La Asesora de Participación Social, se encarga de citar al comité encargado de la Apertura de Buzones el cual está conformado por: un Administrativo de la E.S.E, en sus veces subgerente de servicios de salud y/o subgerente administrativo, representantes de la Asociación de Usuarios, Delegados de la Alcaldía Municipal, y como invitado se tiene el Asesor de Control Interno de la E.S.E. Hospital San Rafael. Seguido a la apertura se deberá elaborar un acta donde se especifique como mínimo la fecha, hora y cantidad de quejas, reclamos y sugerencias así mismo firma de quienes participan en la apertura y coordinador del servicio. Si el buzón se encuentra vacío se dejara constancia.

No todo hallazgo del buzón será contestado; se discriminan lo que son insultos, groserías, y otros hallazgos similares.

NOTA; para buzón anónima(o) existe formato de apertura y se evidencia en la cartelera del SIAU con una duración de 10 días hábiles

PROCESO DE APERTURA

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

1. El coordinador(a) del servicio de información y atención al usuario SIAU, en compañía de las personas antes mencionadas, proceden a la apertura de los cinco (5) buzones.
2. Se realiza diferenciación de los hallazgos (Queja, Reclamo, Sugerencia y/o felicitación).
3. Se levanta acta del procedimiento realizado y se deja constancia y firma de los autores del proceso.
4. Se cierra el buzón.

DEFINICIÓN DE LOS HALLAZGOS

QUEJA

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 prestador en el servicio de la E.S.E Hospital San Rafael.

RECLAMO

Manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna prestación de los servicios ofrecidos por la E.S.E Hospital San Rafael.

SUGERENCIA

Es un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios de la E.S.E Hospital San Rafael.

COMENTARIO POSITIVO O FELICITACION

Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera cada servicio de la E.S.E Hospital San Rafael.

PROCESO DE PQRS

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

1. Se inicia con la Apertura de Buzones de acuerdo a lo programado en el cronograma de Apertura de Buzón. El Coordinador del servicio de información y atención al usuario SIAU en compañía del comité, realizan la Apertura de Buzones.
2. Seguidamente en el Comité se hace conteo y Socialización de la PQRS, y se direcciona al área de la competencia.
3. El Coordinador de servicio de información y atención al usuario SIAU, a través de memorando remite la queja reclamo o sugerencia al coordinador del servicio afectado, quien notifica al funcionario (a) dirigida la PQRS; estos dan su respectiva respuesta, a la vez el coordinador del servicio realiza la respectiva investigación, adoptan conductas sobre la misma, y envía respuestas a la oficina de atención al usuario. Seguidamente se da la respectiva respuesta al usuario(a).
4. El coordinador de Área, trasfiere la respuesta al coordinador de servicio de información y atención al usuario SIAU, el cual en un plazo no mayor a cinco (5) días hábiles, para luego proceder a dar respuesta al usuario.
5. El usuario recibirá la respuesta y firmara recibido como constancia de haber obtenido respuesta, en caso de no encontrarse se procede a ubicar a través de emisión radial.
6. De ser interpuesta una queja por una persona anónima se dejara publicada la respuesta por medio de un edicto en la cartelera ubicada en la oficina de atención al usuario SIAU, por un plazo de diez (10) días, hábiles.
7. Termina.

PROCESO DE MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Los servicios con los que los usuarios entran en contacto durante la prestación del servicio son evaluados mediante encuestas de satisfacción que miden la atención e información, la espera y la calidad del servicio recibido, de tal manera que se conocen las percepciones y expectativas de los usuarios

APLICACIÓN DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La persona encargada de atención al usuario es la responsable de entregar a los servicios el formato de encuesta de satisfacción para su respectivo diligenciamiento

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

y estará atenta, teniendo en cuenta que esta debe realizarse de forma mensual, realizando el 5% de la totalidad de usuarios atendidos en los diferentes servicios entre ellos: Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias, Control Prenatal, Vacunación, Planificación, Odontología, Laboratorio, Imagenología, Adulto Mayor, Control de Crecimiento y Desarrollo entre otros.

TABULACIÓN DE LAS ENCUESTAS

Después de haber sido aplicadas a los usuarios, la coordinadora del SIAU, tabula cada ítem del cuestionario, posteriormente evaluará el nivel de satisfacción de cada servicio, a través del Comité de Ética Hospitalaria – Calidad. Para proceder a analizar el porcentaje de satisfacción global. Actividad que está a cargo de la Asesora de Participación Social (SIAU)

VINCULACION EFECTIVA Y PARTICIPACION DE LA COMUNIDAD

- Acompañamiento a las reuniones de junta directiva de Asociación de Usuarios
- Capacitar a los integrantes de la junta directiva de asociación de usuarios en temas de interés en salud, normatividad, portafolio de servicio, derechos y deberes.
- Brindar información a la Junta e integrantes de la Asociación de Usuarios, sobre PQRS, y demás cuando lo soliciten.

AFILIACION AL SISTEMA DE AFILIACION TRANSACCIONAL

Código: SGC-M-SSS-AU-01	<p align="center">GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL</p> <p align="center">MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO</p>	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

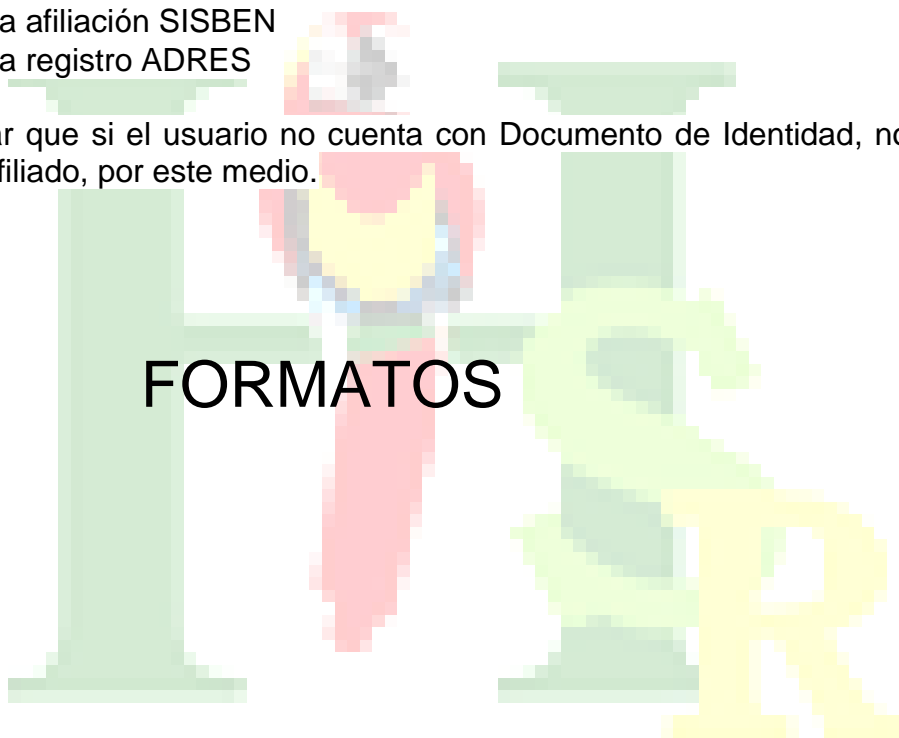
Es un portal creado con el propósito de facilitar a los ciudadanos la afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Permite al Usuario que no cuenta con afiliación a ninguna EPS, Ser afiliado de manera inmediata, siempre y cuando cumpla con los requisitos exigidos para diligenciar registro por medio de la plataforma.

REQUISITOS:

- Documento de identidad
- Copia afiliación SISBEN
- Copia registro ADRES

Cabe aclarar que si el usuario no cuenta con Documento de Identidad, no puede ser afiliado, por este medio.



Código: SGC-M-SSS-AU-01

Fecha de Aprobación: 26 de
enero de 2021

Versión: 1

GOBERNACION DEL CAQUETA
E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS
OFICINA ATENCION AL USUARIO**



Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

Código		PROCESO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL Encuesta de Satisfacción del servicio de Consulta Externa	
Versión	2		
Fecha de Aprobación			

DÍA	MES	AÑO

Nombre: _____ Doc. Identidad: _____ Edad: _____
EPS: _____ Cel. _____ Dirección: _____
Servicio Donde Recibió La Atención _____

Clasifique su nivel de satisfacción de acuerdo con la siguiente escala de clasificación: **Muy Bueno(a) Bueno(a) Regular Malo(a) Muy Malo(a) No informa /N. A**

Utilice la opción **NO INFORMA /NO APLICA (N/A)** cuando el usuario no haya tenido contacto con el personal por el cual se pregunta o cuando no posea información para responder a la pregunta.


	CRITERIOS	Muy Buena	Buena	Regular	Malo	Muy malo	No informa N.A
1	El tiempo que tuvo que esperar para la asignación de la Cita.						
2	La amabilidad y trato respetuoso recibido del Personal Administrativo (en el momento de asignación de la Cita).						
3	El tiempo que duraron los trámites administrativos en admisiones.						
4	El tiempo que tuvo que esperar para ser atendido por el profesional el día de su Cita.						
5	La amabilidad y trato respetuoso recibido del Personal Médico.						
6	La amabilidad y trato respetuoso recibido del Personal de Enfermería.						
7	La amabilidad y trato respetuoso recibido del Personal Administrativo (facturadores, admisionista, recepcionista, Vigilantes, y atención al usuario).						
8	La amabilidad y trato respetuoso recibido del Personal de servicios generales y quien le entrega los alimentos.						
9	La claridad de la información brindada por parte del Personal Médico.						
10	La claridad de la información brindada por parte del personal Administrativo, facturadores, admisionista, recepcionista, Vigilantes, camareros y atención al usuario).						
11	Las condiciones de privacidad para su atención.						
12	Como calificaría La limpieza y aseo de las instalaciones (salas de espera, cubículos, baños y demás sitios de la E.S.E. Hospital San Rafael.)						
13	La seguridad de la institución.						
14	La discreción y confidencialidad del personal.						
15	Las Comodidades para los familiares durante la estadía del Usuario en el Servicio.						
16	La facilidad para localizar las diferentes áreas de la institución.						
17	¿Las condiciones físicas de la institución son?						

Las siguientes preguntas se deben responder con **SI** o **NO**, con base en su experiencia a la de su familiar durante la permanencia del servicio.

Elaborado por: Sofia Marcela Barrios O	Revisado por: Dorys Almaria Estrada	Aprobado por: Dra. Nashely C. Lobo
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinadora SIAU	Cargo: Auditora de Calidad	Cargo: Subgerente Servicios de Salud

Calle 5 No 3-38 Teléfono (8) 4644101 Fax: (8) 4644912
Email: info@hospitalosanrafael.gov.co
San Vicente Del Caguán Caquetá Colombia

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

Código				
Versión	2			PROCESO ATENCION AL USUARIO Y PARTICIPACION SOCIAL
Fecha de Aprobación				Encuesta de Satisfacción del servicio de Consulta Externa

PREGUNTAS		SI	NO	NA			
18	¿Alguien le habló acerca de los Derechos y Deberes que usted tiene como usuario?						
19	Mencione un deber.						
20	Mencione un derecho						
21	¿El o (los) médico que atendieron al paciente se presentó por su Nombre?						
22	¿Recuerda el nombre de uno de los médicos que lo atendió? ¿Recuerda el nombre de uno de los médicos que lo atendió?						
23	Le informaron oportunamente sobre los documentos que tenía que traer para su atención.						
24	Le informaron la Ubicación donde sería Atendido.						
25	Le hablaron claramente acerca de su condición de salud?						
26	¿Si le realizaron exámenes o procedimientos le fueron explicados? ¿le dijeron para qué, cómo y cuándo se harían?						
27	¿Si le formularon medicamentos, ¿Le dijeron, le explicaron para que eran y cómo usarlos?						
28	¿Le permitieron expresar sus dudas o inquietudes con respecto a los exámenes y al tratamiento que le realizaron?						
29	¿Le permitieron escoger al profesional de su preferencia?						
30	¿El médico, las enfermeras y demás profesionales que lo atendieron lo llamaron por su nombre?						
31	¿Le explicaron los cuidados a tener en el hogar? (alimentación, medicamentos, incapacidad, riesgos y signos de alarma reposo/ejercicio)						
32	¿Si le formularon medicamentos, ¿Le explicaron en donde reclamarlos?						
33	¿Si le realizaron exámenes le fueron explicados? ¿le dijeron para qué, cómo y cuándo se harían?						
34	¿Le dieron información acerca de los medicamentos que le aplicaron?						
35	Si le realizaron algún procedimiento, ¿Le explicaron todos los riesgos y le solicitaron su autorización para hacerlo?						
36	Si después de su salida tuviera alguna inquietud o complicación en su condición de salud, ¿Sabe a quién llamar o a dónde acudir?						
37	¿Considera que durante su atención recibió un trato digno y respetuoso?						
38	¿Conoce usted los mecanismos para manifestar una felicitación, queja, reclamo y sugerencia en la ESE San Rafael?						
39	¿Siente usted que está siendo atendido en una Institución Humanizada?						
40	Recomendaría a sus familiares o amigos la IPS	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	NO RESPONDE	
41	Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA	MUY MALA	NO RESPONDE

La E.S.E Hospital San Rafael agradece si aporta, al menos una sugerencia que le permita mejorar los servicios:

FIRMA DEL USUARIO CC.

Oriento: _____

MUCHAS GRACIAS.... ESTAMOS SEGUROS, QUE CON SU APORTE SE PUEDEN MEJORAR LOS SERVICIOS

Elaborado por: Sofía Marcela Barrios O.	Revisado por: Dorys Almaro Estrada	Aprobado por: Dra. Nashely C. Lobo
Firma	Firma	Firma
Cargo: Coordinadora SIAU	Cargo: Auditora de Calidad	Cargo: Subgerente Servicios de Salud

Calle 5 No 3-38 Teléfono (8) 4644101 Fax (8) 4644912
Email: info@hospitalsanrafael.gov.co
San Vicente Del Caguán Caquetá Colombia

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

FORMATO ACTA DE APERTURA BUZON

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO

ACTA DE APERTURA BUZÓN DE SUGERENCIAS, E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL

ACTA No: _____

FECHA: _____

BUZON (AREA)	CANTIDAD PQR
AREA CONSULTA EXTERNA	
AREA DE LABORATORIO	
AREA DE URGENCIAS	
AREA DE LA UBA	
AREA DE HOSPITALIZACION	

OBSERVACIONES: _____

FUNCIONARIO E.S.E

REP. ASOCIACION DE USUARIOS

AESOR DE CONTROL INTERNO E.S.E

REP. ASOCIACION DE USUARIOS

DELEGADO ALCALDIA

ASESORA SIAU

Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

Código: Fecha de Aprobación: 1 de febrero 2017 Versión: Uno	E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS	
---	---	---

FECHA: _____ No. DE RADICACION: _____

NOMBRE COMPLETO: _____ C.C o NIT: _____

DIRECCION: _____ TELEFONO DE CONTACTO: _____

DIRECCION ELECTRONICA: _____ EPS: _____

PETICION: QUEJA: RECLAMO: SUGERENCIA:

SERVICIOS MOTIVOS PQRS

FECHA EN LA QUE SE USO EL SERVICIO		NOMBRE DE LA INSTITUCION	
URGENCIAS	ODONTOLOGIA	ENTREGA DE MEDICAMENTOS	
CONSULTA EXTERNA	HOSPITALIZACION	LABORATORIO CLINICO	
AYUDAS DIAGNOSTICAS	PROMOCION Y PREVENICION	OTROS (CUALES?)	

HAGA UN RELATO CLARO DE LOS HECHOS: _____

Anexa algún documento: SI NO Describalo: _____

CASILLA PARA LA EMPRESA

DEPENDENCIA RESPONSABLE DE LA PQRS: _____

NOMBRE DE LA PERSONA RESPONSABLE DE LA RESPUESTA: _____

FECHA ENTREGA RESPUESTA: _____ HORA: _____

FIRMA DEL USUARIO
C.C:
EDAD:

AGRADECEMOS SUS OBSERVACIONES Y SERAN ATENDIDAS EN EL MENOR TIEMPO POSIBLE
"GRACIAS"

Código: SGC-M-SSS-AU-01

Fecha de Aprobación: 26 de
enero de 2021


Versión: 1

GOBERNACION DEL CAQUETA
E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL

**MANUAL DE PROCESOS Y
PROCEDIMIENTOS
OFICINA ATENCION AL USUARIO**



Código: SGC-M-SSS-AU-01	GOBERNACION DEL CAQUETA E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS OFICINA ATENCION AL USUARIO	
Fecha de Aprobación: 26 de enero de 2021		
Versión: 1		

<i>E.S.E. HOSPITAL SAN RAFAEL</i>															
CRONOGRAMA APERTURA DE BUZONES															
ACTIVIDAD	TIEMPO PROGRAMADO												ESTADO DE LA ACTIVIDAD		
	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	C	E. P	N. C.
Convocar un Representante de la Asociación de Usuarios de la E.S.E Hospital San Rafael, Asesor de Control Interno de la E.S.E. H.S.R. un directivo de la E.S.E. H.S.R. quienes serán garantes de la apertura de los Buzones de Peticiones, Quejas y Reclamos de la E.S.E.															

El Cronograma será actualizado cada año, teniendo en cuenta la programación que realice el comité de apertura de buzones.

