



E.S.E.
**Camilo Villazón
Pumarejo**

NIT 824 002 672 - 8

✉ hospbello@hotmail.com
📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar
☎ 317 645 4047
317 647 0269

MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

(SIAU)

Construyendo Salud





E.S.E.
Camilo Villazón
Pumarejo

✉ hospbello@hotmail.com
📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar
☎ 317 645 4047
317 647 0269

NIT 824 002 672 - 8

INTRODUCCION

El Manual de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), es un instrumento para verificar y promover el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios y familiares, e identificar las fallas que se puedan originar durante el proceso de atención; posteriormente establecer acciones correctivas que nos permita lograr los objetivos propuestos. El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), es una herramienta que permite proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar sus necesidades, las expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud que se ofertan en la ESE Camilo Villazón Pumarejo, el SIAU se considera el enlace entre la institución y los usuarios, utilizado como instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, análisis de la información recopilada y seguimiento de los planes de mejora, creando mecanismos para el logro de las metas establecidas. El seguimiento y trámite oportuno que se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), realizadas por el usuario y/o familiar va encaminado a evaluar el grado de satisfacción de los usuarios para elaborar estrategias que garanticen una excelente prestación de los servicios.

El SIAU debe garantizar para el usuario la eliminación de las barreras administrativas y/o asistenciales, que vulneran el derecho de los usuarios a recibir la atención en salud que solicitan.



GENERALIDADES DE LA E.S.E

La ley 100 de 1993, por la cual se creó el sistema de seguridad social y se dictaron otras disposiciones, definió en su artículo 94 la naturaleza de las empresas sociales del estado y señaló : le prestación de servicios de salud en forma directa por la Nación o por entidades territoriales, se hará principalmente a través de las Empresas Sociales del Estado, que constituyen una categoría especial de entidad pública descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, creada por la ley o por las asamblea o concejos , según el caso, sometidos al régimen previsto en este capítulo.

De igual manera, el decreto 1876 de agosto 3 de 1994, en su artículo 1º, al referirse sobre la naturaleza jurídica de estas Empresas Señala. “Las Empresa Sociales del Estado Constituye una categoría Especial de Entidad Pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa creada o reorganizadas por la ley, o por las asambleas o concejos.

En consecuencia, la E.S.E. CAMILO VILLAZON PUMAREJO, es una entidad de derecho público del orden Municipal, creada como Empresa Social del Estado por el concejo municipal de Pueblo Bello-Cesar, mediante el acuerdo N°.022 de 1999, posteriormente se constituye como empresa social del estado el 27 de agosto de 1999, es decir se convierte en una entidad prestadora de servicio de salud dotada de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y financiera.

El objetivo de la Empresa, será la prestación del servicio de Salud, entendido como un servicio público a cargo del estado y como parte integrante del sistema de seguridad social e salud. En consecuencia, en desarrollo de este objeto, adelantaran acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud.

Son objetivos de la E.S.E Camilo Villazón Pumarejo de Pueblo Bello-Cesar:

- a) Contribuir al desarrollo Social del País mejorando la calidad de vida, y reduciendo la morbilidad, la mortalidad, la incapacidad, el dolor y la angustia evitables en la población usuaria, en la medida en que esto esté a su alcance.
- b) Producir Servicios de Salud Eficientes y efectivos, que cumplan con las normas de calidad establecidas, de acuerdo con la reglamentación que expida para tal propósito.
- c) Prestar los servicios de salud que la población requiera y que la empresa, de acuerdo con su desarrollo y recursos disponibles, puedan ofrecer.
- d) Garantizar, mediante un manejo gerencial adecuado, la rentabilidad social y financiera de la empresa.



E.S.E.
Camilo Villazón
Pumarejo

✉ hospbello@hotmail.com
📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar
☎ 317 645 4047
317 647 0269

NIT 824 002 672 - 8

- e) Ofrecer a las empresas promotoras de Salud y demás personas naturales o jurídicas que lo demanden, servicios y paquetes de servicios a tarifas competitivas en el mercado.
- f) Satisfacer los requerimientos del entorno adecuando continuamente sus servicios y funcionamiento.
- g) Garantizar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria establecida por la ley y reglamentos.
- h) Prestar servicios de Salud que satisfagan de manera Óptima las necesidades y expectativas de la población en relación con la promoción, el fomento y la conservación de la salud y la prevención, tratamiento y rehabilitación de la enfermedad.
- i) Satisfacer las necesidades esenciales y secundarias de salud de la población usuaria a través de las acciones gremiales, organizaciones, tecnico-científicas, técnico administrativa.
- j) Desarrollar la estructura y capacidad operativa de empresas mediante la aplicación de principios y técnicas gerenciales que aseguren su supervivencia, crecimiento, calidad de sus recursos, capacidad de competir en el mercado y rentabilidad social y financiera.



ESTRUCTURA BASICA

La Empresa se organizará a partir de una estructura básica regulado en el artículo 5 del decreto 1876 de 1994, que incluya 3 áreas así:

- a) Dirección : Estará conformada por la junta directiva y el gerente ; con el cargo de mantener la unidad de objetivos e intereses de la organización en torno a la misión y objetivos empresariales e identificar la necesidad y expectativas de los usuarios, determinar los mercados a atender , definir la estrategia del servicio, asignar recursos , adoptar y adaptar normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional y las demás funciones de dirección que exija el normal desenvolvimiento de la empresa.
- b) Atención al usuario: Estará conformada por el conjunto de unidades orgánico- funcionales encargada de todo el proceso de producción y prestación del servicio de salud, con sus respectivos procedimientos y actividades, incluyendo la atención administrativa demandada por el usuario. Comprende la definición de las políticas institucionales de atención el tipo de recursos necesarios para el efecto, las formas y características de la atención, y la dirección y prestación del Servicio.
- c) De logística: Esta área comprenderá las unidades funcionales encargadas de ejecutar, en coordinación con las demás áreas, los procesos de planeación adquisición manejo, utilización, Optimización y Control de los planes emprendidos por la E.S.E.
- d) Recursos Humanos y Físicos y de información necesarios para alcanzar y desarrollar los objetivos de la empresa y realizar el mantenimiento de la plancha física y de su dotación.



E.S.E.
**Camilo Villazón
Pumarejo**

NIT 824 002 672 - 8

✉ hospbello@hotmail.com
📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar
☎ 317 645 4047
317 647 0269

OBJETIVOS CORPORATIVOS

- 1.) Aumentar la cobertura de servicios de salud para las personas, priorizando nuestra atención a los grupos humanos más vulnerables y protegiendo el medio ambiente.
- 2.) Disminuir la mortalidad y la morbilidad de todos los grupos étnicos, haciendo énfasis en la promoción y mantenimiento de la salud.
- 3.) Adecuar nuestra infraestructura administrativa, financiera y tecnológica, de acuerdo a las capacidades de la institución.
- 4.) Propender por el desarrollo continuo y permanente de nuestra empresa, especialmente del recurso humano.
- 5.) Ofrecer nuestros servicios de Salud a los grupos de personas que los necesiten, buscando así consolidarnos firmemente en el mercado a través del principio de la sana competencia.
- 6.) Ofrecer a los usuarios y comunidad en general, un paquete de servicios básicos en salud, tendientes a forjar medios y condiciones que permitan a los individuos ejercer un mayor control sobre los procesos de salud, así como la modificación de aspectos que deterioren su bienestar psicosocial contribuyendo de esta manera a mejorar la calidad de vida.

Construyendo Salud





E.S.E.
**Camilo Villazón
Pumarejo**

✉ hospbello@hotmail.com
📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar
☎ 317 645 4047
317 647 0269

NIT 824 002 672 - 8

MISION

Ofrecer a la población del municipio de Pueblo Bello / Cesar y sus zonas de influencia atención en salud integral y humanizada con calidad, centrados en el bienestar del individuo, familia y comunidad aplicando los principios de Continuidad, Oportunidad, Pertinencia, Accesibilidad y Seguridad para construir salud.

VISION

Ser una empresa social del estado líder a nivel regional que presta servicios de salud de baja y mediana complejidad con elevados estándares de calidad, enfocada en la seguridad del paciente, con responsabilidad social, contando con una excelente infraestructura, alta tecnología y un talento humano idóneo caracterizado por el respeto a la dignidad del individuo, el trato humanizado y la transparencia de sus acciones.

Construyendo Salud





PRINCIPIOS Y VALORES.

TRABAJAR CON RESPONSABILIDAD POR SU SALUD

- **Respeto:** Entendido como la Actitud de reconocimiento a la dignidad Humana de usuarios, su familia, su comunidad, su cultura, así como la de los compañeros de trabajo. Considera al otro como una persona Autónoma y única, dentro de un marco de derechos y deberes comunes a una sociedad.
- **Calidad:** Tenemos la convicción de asumir la calidad en forma permanente para que este Principio fundamental rija la prestación de nuestro servicio, haciendo del Hospital una institución segura, Confiable y Competente.
- **Responsabilidad Social:** Como una empresa Social del estado trabajamos con eficiencia en el manejo de los recursos con el fin de obtener un crecimiento económico que garantice la supervivencia de la organización y el mejoramiento de los servicios a la comunidad, asumiendo la responsabilidad social, con la cual estamos comprometidos.
- **Humanismo:** Buscamos que todas nuestras acciones trasciendan hacia la construcción de una institución donde el trato para el otro esté basado en el reconocimiento de su condición humana.
- **Ciencia Con Conciencia:** Entendemos la ciencia como una herramienta más al servicio del hombre para el Mejoramiento en su calidad de vida y no como un fin en sí mismo. Una adecuada información Científica Acompañada de Respeto a la libre determinación y a la dignidad humana fundamentando nuestra ética profesional.
- **Compromisos:** Trabajar integralmente con el usuario agregando valor al servicio más allá de sus funciones si así se requiere.
- **Autorrealización Dentro Del Quehacer Diario:** Trabajamos comprometiendo todos nuestros esfuerzos, el crecimiento personal e institucional.
- **Ser Mejores Cada Día:** Buscamos que todas nuestras actividades se enfoquen hacia la consolidación de un equipo de trabajo cada vez más eficiente, manteniendo un ambiente armonioso esforzándose diariamente por mejorar y crecer.
- **Autogestión:** Estamos convencidos que la libertad, la iniciativa y la gestión, ejercidas en forma autónoma y responsable, desarrollan refuerzan e incentivan la creatividad el mejoramiento y la realización personal del trabajador, estableciéndose una cultura institucional del autocontrol.

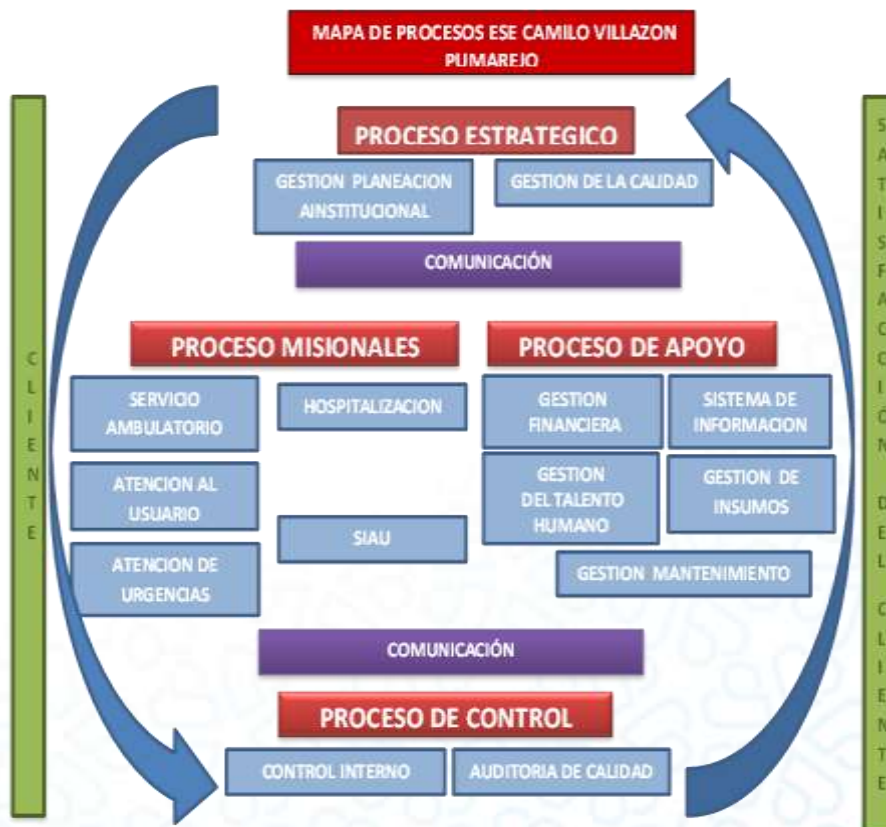


VALORES CORPORATIVOS

- **Compromisos:** Asumir el trabajo asignado como propio demostrando dedicación permanente al mismo. Provocando mantener altos niveles de excelencia en todo lo que se hace.
- **Trabajo en equipo:** Comportamiento proactivo que implica responsabilidad y compromiso sobre metas y facilitar la efectividad del equipo de trabajo, compartiendo y contribuyendo a los objetivos.
- **Liderazgo:** Capacidad de interpretar, representar, agrupar y dirigir los intereses de una mayoría canalizándolos para un fin común. Usar métodos y comportamientos que reflejen capacidad para tomar decisiones y comunicarlas.

Facilidad por coordinar actividades, con un estilo interpersonal apropiado para inspirar y guiar a los demás hacia el logro de objetivos adaptándose en incluyendo sobre los valores, recursos y sistemas de la organización en pro de las metas individuales y de equipo.

MAPA DE PROCESOS DE LA ESE





E.S.E.
**Camilo Villazón
Pumarejo**

NIT 824 002 672 - 8

✉ hospbello@hotmail.com
📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar
☎ 317 645 4047
317 647 0269

POLITICA DE CALIDAD

La E.S.E. Camilo Villazon Pumarejo garantiza a cada paciente la atención específicamente indicada de acuerdo con su enfermedad, con competencia técnica y científica, oportuna, confiable y humana, con el mínimo riesgo, superando sus expectativas para obtener la máxima satisfacción tanto del paciente como de todas las personas o entidades que participan en el proceso de atención, haciendo uso apropiado de los recursos para proteger el medio ambiente , prevenir el impacto ambiental negativo asociado a la generación de residuos, vertimientos y emisiones respetando el marco legal vigente.

POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La E.S.E. Camilo Villazon Pumarejo presta servicios de atención seguros, a través del análisis y mejoramiento de los procesos de atención, con el fin de prevenir la ocurrencia de situaciones que afecten la seguridad del usuario, su familia o la comunidad.

Desarrollar la cultura de seguridad para el Usuario, fomentando en nuestros colaboradores, en nuestros pacientes y en sus familias el desarrollo de acciones de identificación, prevención y gestión de riesgos relacionados con el proceso de atención.

POLÍTICA DE USO Y REHUSÓ DE DISPOSITIVOS MÉDICOS

La E.S.E. Camilo Villazon Pumarejo establece que, durante el proceso de atención a sus usuarios, no se reúsan dispositivos médicos que por disposición del fabricante se determinen como de "un solo uso".

En la E.S.E. Solo podrán ser reusados aquellos dispositivos cuya recomendación del fabricante, definan y la evidencia científica demuestre que el reprocesamiento del dispositivo no implica reducción de la eficacia, ni riesgo de infecciones o complicaciones para el usuario.

POLÍTICA DE SEGURIDAD DE LA INFORMACION

La E.S.E. Camilo Villazon Pumarejo protegerá lo recursos de la información de la entidad y la tecnología utilizada para su procesamiento frente a amenazas internas

Construyendo Salud





E.S.E.
**Camilo Villazón
Pumarejo**

✉ hospbello@hotmail.com
📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar
☎ 317 645 4047
317 647 0269

NIT 824 002 672 - 8

y externas, deliberadas o accidentales con el fin de asegurar el cumplimiento de la confidencialidad, integridad, disponibilidad, legalidad y confiabilidad de la información asegurando la implementación de las medidas de seguridad necesarias.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La E.S.E. Camilo Villazon Pumarejo es una empresa dedicada a la prestación de servicios de salud médica, rehabilitación, actividades de apoyo terapéutico y atención asistencial que se compromete en fomentar la promoción de la salud y prevención de enfermedades laborales y accidentes de trabajo en cada uno de sus procesos apuntándoles a la realización de trabajo en condiciones seguras, logrando así un compromiso de la gerencia para lograr la mejora continua.

POLÍTICA DE CONSUMO DE SUSTANCIAS PSICOACTIVAS

La E.S.E. Camilo Villazon Pumarejo ha definido y establecido una política del alcohol y drogas, para prevenir, mejorar, conservar y preservar el bienestar de los funcionarios, y su calidad de vida, que permita un adecuado desempeño y competitividad del personal y de la empresa.

Es política del hospital, mantener lugares de trabajo óptimos que permitan alcanzar lo más altos estándares de seguridad y productividad, la empresa que el alcoholismo, la drogadicción y abuso de sustancias alucinógenas y enervantes por parte de los funcionarios, tiene efectos adversos en la capacidad de desempeño y afecta considerablemente la salud, seguridad, eficiencia y productividad de los empleados y de la empresa en general



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

- ✓ Enfermería
- ✓ Medicina general
- ✓ Medicina especializada
- ✓ Odontología general
- ✓ Toma de muestras citologías Cérvico-uterinas
- ✓ Vacunación
- ✓ Atención preventiva salud oral higiene oral
- ✓ Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud
- ✓ Internación General Adultos
- ✓ Internación General Pediátrica
- ✓ Internación Obstetricia
- ✓ Atención al parto
- ✓ Servicio de urgencias
- ✓ Transporte asistencial básico
- ✓ Servicio Farmacéutico
- ✓ Laboratorio Clínico
- ✓ Radiología e imágenes
- ✓ Terapia física y respiratoria

OBJETIVO GENERAL

Implementar en la E.S.E. CAMILO VILLAZON PUMAREJO, los instrumentos necesarios para la prestación de los servicios de atención e información al usuario SIAU de una forma clara, eficaz, y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad y así contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios.

OBJETIVO ESPECIFICOS

- ✓ Socializar al usuario deberes y derechos.
- ✓ Crear la cultura de la información y el respeto al usuario.
- ✓ Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios.
- ✓ Recepcionar la información sobre la percepción que tienen los usuarios frente a la atención que la ESE les brinda.
- ✓ Darle pronta y oportuna solución a las PQRS presentadas por los usuarios.
- ✓ Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios y elaborar planes de mejoramiento.



¿QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU?

Es una iniciativa 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) que sobre la prestación de los servicios formulan a las I.P.S. Se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, permite a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la empresa social del estado.

Busca dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el usuario, relacionados con el servicio.

FUNCIONES DEL SIAU

- ✓ Atender en forma personalizada a los usuarios garantizando la oportuna canalización y resolución de sus consultas
- ✓ Brindar atención personalizada y oportuna a los usuarios que requieren información sobre los servicios, horarios y/o procesos de la ESE
- ✓ Educar al usuario sobre el uso correcto de los servicios que brinda la institución.
- ✓ Divulgar los derechos y deberes de los usuarios
- ✓ Fortalecer la relación Institución /Usuarios
- ✓ Implementar los programas de educación dirigida a los usuarios y a la asociación de usuarios
- ✓ Idear herramientas para reconocer fallas en la prestación del servicio
- ✓ Diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio
- ✓ Participar en la recepción, clasificación, análisis y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias impuestas por los usuarios
- ✓ Evaluar regularmente el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta
- ✓ Remitir a la secretaria de salud Departamental del Cesar informe trimestral de las PQRS y Encuestas de Satisfacción de los usuarios.
- ✓ Orientar a los usuarios que presenten inconvenientes
- ✓ Informar a los usuarios el portafolio de servicios de la E.S.E. y los horarios de Atención



DEBERES DE LOS USUARIOS

- ✓ Cuidar y mantener su salud y la de su familia.
- ✓ Cumplir con las citas de atención asignadas y seguir las indicaciones del equipo médico.
- ✓ Participar en el mejoramiento de las políticas y programas de salud en su municipio.
- ✓ Hacer un buen uso del carnet y realizar los pagos de cuotas moderadoras o copagos que haya lugar.
- ✓ Efectuar uso racional de los servicios.
- ✓ Presentar siempre su carnet y documento de identificación al hacer uso de los servicios.
- ✓ Mantener sus datos personales actualizados en su EPS.
- ✓ Informar a la oficina de atención al usuario de su EPS cualquier inconformidad y dificultad al recibir la atención en salud.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- ✓ Elegir libremente la EPS a la que requiere afiliar.
- ✓ Elegir libremente la IPS que le brinda los servicios de salud.
- ✓ Recibir educación a través de actividades de actividades de promoción de salud y prevención de la enfermedad.
- ✓ Recibir atención en salud a través del plan obligatorio de salud.
- ✓ Ser atendido con oportunidad y calidad. Recibiendo siempre trato amable y respetuoso.
- ✓ Participar de la asociación de usuarios de su EPS.
- ✓ Participar de la asociación de usuarios de su IPS donde recibe los servicios de salud.
- ✓ Exponer sus quejas y peticiones en la oficina de atención al usuario de EPS o IPS para que le sean tramitadas y resueltas, o ante el servicio de atención a la comunidad de la dirección local de salud de su municipio.



GLOSARIO

- ✓ **SALUD:** Según la OMS (organización mundial de la salud), “La salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de las enfermedades”.
- ✓ **USUARIO:** Persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la información o al uso de bienes o atención salud.
- ✓ **SATISFACCIÓN:** Es un sentimiento de bienestar cuando se ha obtenido un logro, cubierto una necesidad, impuesto una queja o recibido una respuesta.
- ✓ **ENCUESTA:** Documento para obtener una información a partir de un cuestionario. Las encuestas de satisfacción suelen tener por finalidad conocer el grado de satisfacción de un público objetivo ante un servicio ofrecido o conocer el rendimiento de sus procesos internos.
- ✓ **QUEJA:** Manifestación de insatisfacción respecto a un producto o servicio recibido.
- ✓ **PETICIÓN:** Es un derecho que tiene toda persona a solicitar algo por medio escrito o verbal.
- ✓ **RECLAMO:** Es la expresión de insatisfacción o inconformidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una persona en la prestación de un servicio en una entidad.
- ✓ **SUGERENCIA:** Es el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.
- ✓ **FELICITACIÓN:** Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.
- ✓ **CONFIDENCIALIDAD:** Se refiere a que la información provista por el usuario y la generada como resultado de la consulta debe salvaguardarse y no ser divulgada sin consentimiento expreso del usuario.
- ✓ **COMUNICACIÓN:** Es el derecho del usuario a hacer todas las preguntas que considere necesarias y a recibir toda la información relacionada con su padecimiento en forma clara para él.
- ✓ **RAPIDEZ:** Se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el cliente.
- ✓ **INFORMACIÓN:** Derecho del usuario a recibir datos o instrucciones de forma comprensible, veraz, adecuada y a tiempo. **COMPETENCIA:** Aptitud demostrada para aplicar conocimientos, valores y habilidades de manera integral.
- ✓ **EFFECTIVIDAD:** Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.



NIT 824 002 672 - 8

- ✓ EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.
- ✓ EFICIENCIA: Obtener los mejores resultados utilizando los recursos mínimos.
- ✓ DERECHOS: Es un conjunto de leyes y normas que me dan la posibilidad de recibir información o cualquier otro beneficio, sin distinción de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.
- ✓ DEBERES: Es una obligación a cumplir con normas o reglas establecidas por una entidad o sociedad, los deberes se relacionan con determinadas actitudes que todos los seres humanos, independientemente de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligados a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en paz.
- ✓ IMPACTO: Hace referencia a situaciones que causan un efecto en una persona, comunidad, o entidad, generando cualquier tipo de reacciones.
- ✓ ACCIÓN CORRECTIVA: Es una actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición. Las acciones correctivas pueden incluir cambios en los procesos, procedimientos o sistemas para la mejora de la calidad.
- ✓ MEJORA CONTINUA: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño.
- ✓ ACTITUD: Disposición de entregar lo mejor de sí mismo en pro de prestar un buen servicio.
- ✓ ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- ✓ OPORTUNIDAD: Es el tiempo que transcurre desde que el paciente pide la cita hasta ser atendido en el servicio que requiere.



E.S.E.
**Camilo Villazón
Pumarejo**

NIT 824 002 672 - 8

✉ hospbello@hotmail.com
📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar
☎ 317 645 4047
317 647 0269

La E.S.E CAMILO VILLAZON PUMAREJO cuenta con un comité de ética hospitalaria el cual puede resolver inquietudes y sugerencias frente a la prestación de servicios de salud y esta conformado por:

- ❖ Gerente: Ramon Ariza
- ❖ Coordinador de servicios asistenciales: Abigail Armesto
- ❖ Enfermero profesional: Emma Quiroz
- ❖ Medico: Paula Pérez
- ❖ Odontólogo: Jose Suescum
- ❖ Bacterióloga: Daisani Pimienta
- ❖ SIAU: Josefina Pérez
- ❖ Representante de la asociación de usuarios: Verónica Celedon
- ❖ Secretaria: Andry Ascanio

Construyendo Salud





PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRÁMITE DE LAS PQRS

OBJETIVO: Garantizar al usuario la existencia de un buen canal de comunicación, para expresar su satisfacción o insatisfacción frente a los servicios que la E.S.E. le brinda.

ALCANCE: Este proceso aplica para todas las actividades relacionadas con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y su respectivo análisis, medidas preventivas o correctivas, remisión de la respuesta al usuario y seguimiento de cada una de estas.

CANALES DE RECEPCION DE PQRS

- ✓ Por medio de los buzones ubicados en las dos sedes de la E.S.E.
- ✓ De manera personalizada directamente en la oficina de SIAU.

PROCEDIMIENTO

1. Los buzones de sugerencia están ubicados en las diferentes áreas de atención de la E.S.E. y contienen un formato que le permite al usuario plasmar su opinión sobre la calidad del servicio que la E.S.E. le brinda.
2. la apertura de los buzones de sugerencia se realiza mensualmente y se requiere de un acta de apertura y debe realizarse en presencia de uno o varios representantes de la asociación de usuarios o dos usuarios que se encuentren en la sala de espera, los cuales son escogidos al azar y con el funcionario de la oficina de atención al usuario.
3. Se contabilizan los documentos que se encuentran en cada buzón y se Clasifican (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).
4. La queja refleja un indicador negativo de la calidad en la atención que recibe el usuario y/o familiares y se clasifica de acuerdo a su nivel de importancia o impacto.

Leve: Son aquellas que no tienen impacto en la prestación del servicio. Las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto en la salud del paciente y no son posibles generadores de un incidente o evento adverso Se realiza análisis en el comité de calidad, se socializa con los funcionarios involucrados, se toman las decisiones pertinentes y se da respuesta escrita a la persona que la generó, en el transcurso de 5 días hábiles, a partir de la fecha que fue radicada la queja, se realiza plan de mejoramiento, seguimiento y se archiva copia en la ESE, una vez cerrado el proceso.

Moderada: Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario, generando Incidente sin convertirse en adverso. Afectan el curso normal de la prestación



E.S.E.
**Camilo Villazón
Pumarejo**

✉ hospbello@hotmail.com
📍 Cr. 10 No. 9-45
Pueblo Bello - Cesar
☎ 317 645 4047
317 647 0269

NIT 824 002 672 - 8

del servicio, sin embargo, no tienen un impacto perdurable, ni perjudican gravemente los recursos, ni la gestión de la E.S.E. Se realiza análisis en el comité de calidad, se socializa con los funcionarios involucrados, se toman las decisiones pertinentes y se da respuesta escrita a la persona que la generó, en el transcurso de 3 días hábiles, a partir de la fecha que fue radicada la queja, se realiza plan de mejoramiento, seguimiento y se archiva copia en la E.S.E., una vez cerrado el proceso.

Grave: Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y pueden generar eventos adversos. Tienen efectos graves sobre el funcionamiento general de la empresa y se relacionan con aspectos clínicos que ameritan una intervención más compleja, incluyendo la participación del jurídico de la E.S.E., en el análisis, evaluación y alternativas de solución. Se realiza análisis en el comité de ética, se socializa con los funcionarios involucrados, se toman las decisiones pertinentes y se da respuesta escrita a la persona que la generó, en el transcurso de las 72 horas, se realiza plan de mejoramiento, seguimiento y se archiva, una vez se cierre el proceso. Las sugerencias y peticiones se socializan con el comité de ética para toma de decisiones, se envía respuesta escrita, electrónica, telefónica o en la dirección de residencia a las (72 horas) siguientes si es necesario y finalmente se archivan.

Las felicitaciones se socializan con los funcionarios involucrados en el comité de ética y se archivan.

Se realiza acta con las firmas de las personas que participaron en el procedimiento. Cuando no existen PQRSF personalizadas o en los buzones, de igual manera se realiza acta como constancia de la apertura de los buzones, con las respectivas firmas y se archiva.

CONTROL DE LAS PQRS

Cuando las PQRS son remitidas a los diferentes coordinadores de área o coordinación médica, para que los funcionarios involucrados emitan la respectiva respuesta, los profesionales o persona responsable de la oficina del SIAU deben monitorear que se realicen en el tiempo definido (3 días hábiles), de lo contrario se elabora un informe y se envía a gerencia y a la oficina de calidad, para la toma de acciones correctivas. La tabulación de las PQRSF se realiza por EPS, Servicio y sexo



PROCEDIMIENTO PARA REALIZACION Y ANALISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

OBJETIVO: Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios, identificando sus necesidades, expectativas y prioridades, con relación a los servicios que la E.S.E. le oferta y generar planes de mejoramiento con base a los resultados.

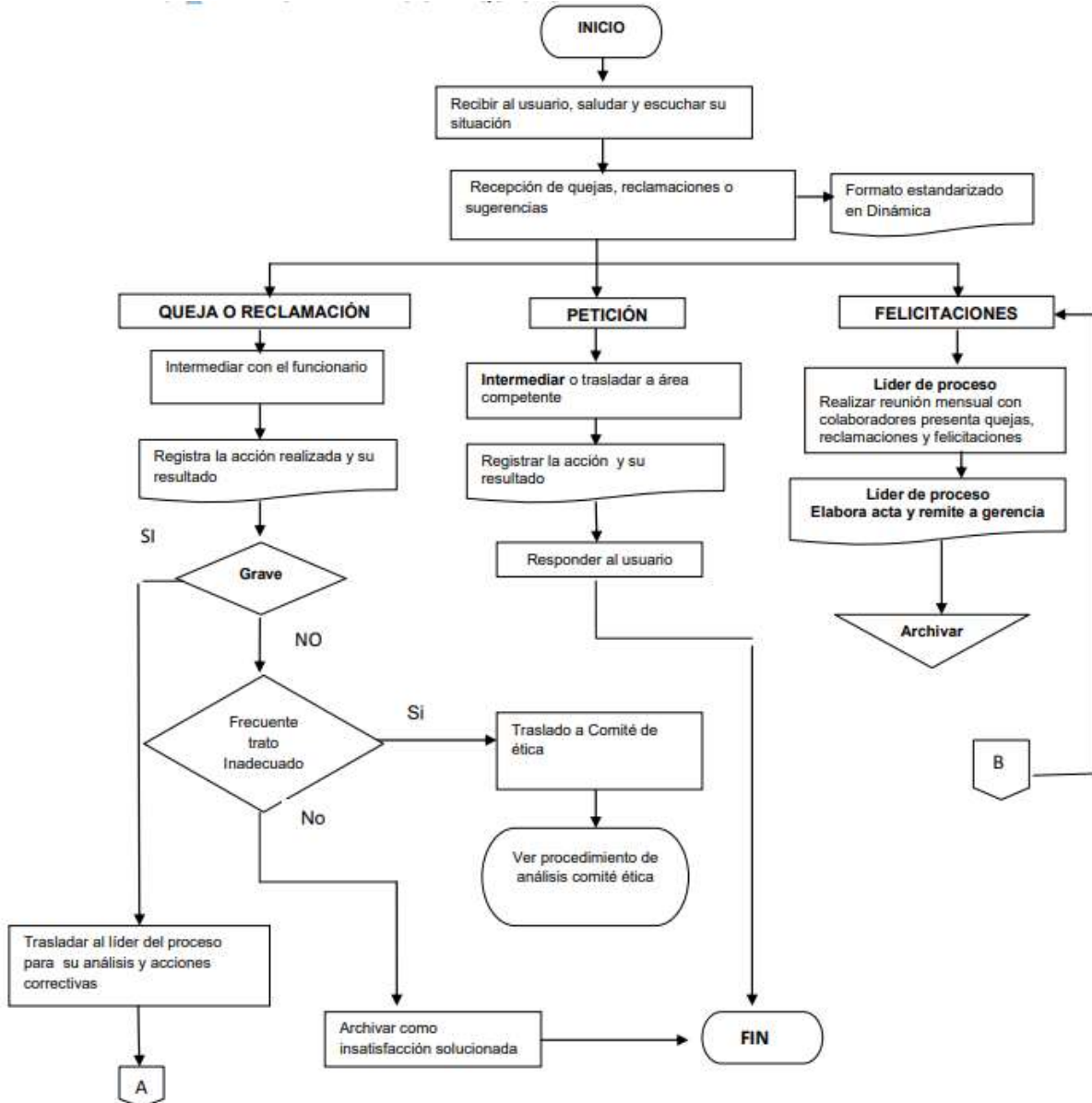
ALCANCE: Este procedimiento aplica para la ejecución de las encuestas de satisfacción realizadas a una muestra representativa de usuarios, su respectivo análisis, medidas preventivas o correctivas y seguimiento a los avances de los planes de mejoramiento.

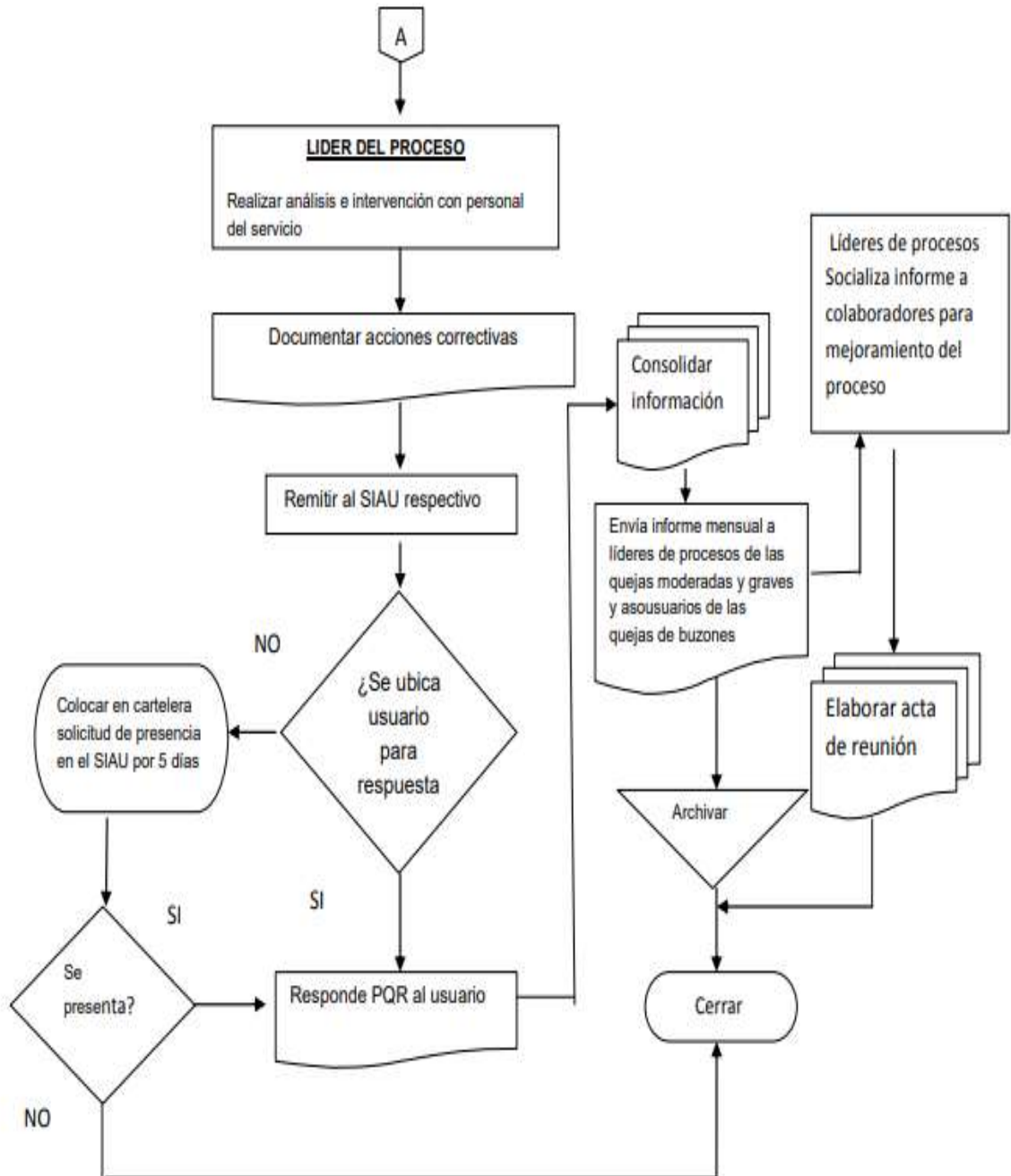
PROCEDIMIENTO

1. Aplicación de la encuesta: Este instrumento es aplicado por la funcionaria o coordinadora de SIAU, previa socialización del formato y de la importancia de esta herramienta, se realiza de lunes a viernes, se toma una muestra significativa, con base al número de usuarios presentes en los diferentes servicios de la E.S.E.
2. Análisis de la información: Por medio de la encuesta se realiza un monitoreo a la atención que reciben los usuarios en los diferentes servicios de la E.S.E. por lo tanto el análisis se realiza con base a los ítems evaluados, teniendo en cuenta el porcentaje de satisfacción o insatisfacción.
3. Tabulación de la información
4. Socialización de los resultados: Esta se realiza con el líder de calidad y con coordinación médica.
5. Planes de Mejoramiento: Son realizados conjuntamente entre la oficina de SIAU, al comité de ética y coordinación medica si se requiere y se les realiza seguimiento para verificar los avances.
6. Difusión de resultados: Los resultados de las encuestas hacen parte del informe que se envía trimestralmente a las secretarias de salud departamental con copia a gerencia.
7. Fin del Proceso: Con la socialización, los informes y los planes de mejoramiento con su respectivo seguimiento se cierran el proceso.



RECEPCION Y ANALISIS DE QUEJAS

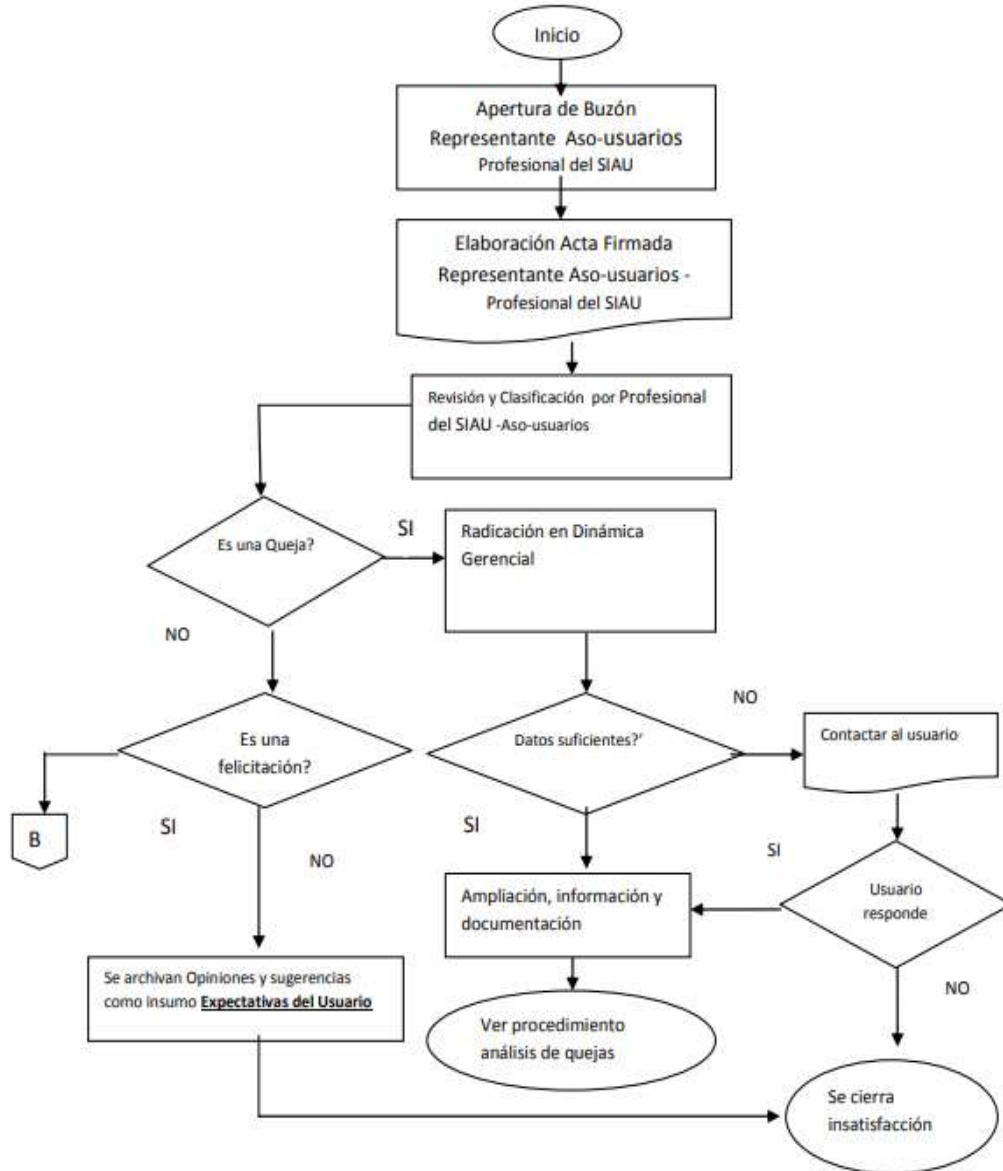






NIT 824 002 672 - 8

PROCEDIMIENTO PARA APERTURA Y GESTION DE PQRS



| | | |
|--|--|---|
| Elaborado por: JOSEFINA PEREZ VEGA | Revisado por: ANDRY ASCANIO CHONA | Aprobado por: RAMON ARIZA PERTUZ |
| Estado del documento: VIGENTE | Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración | Versión: 01 |
| Control de cambios | La versión de este documento esta ajustado a cambios por modificación de normatividad o del proceso | Fecha de elaboración: 27 de Abril de 2020 |