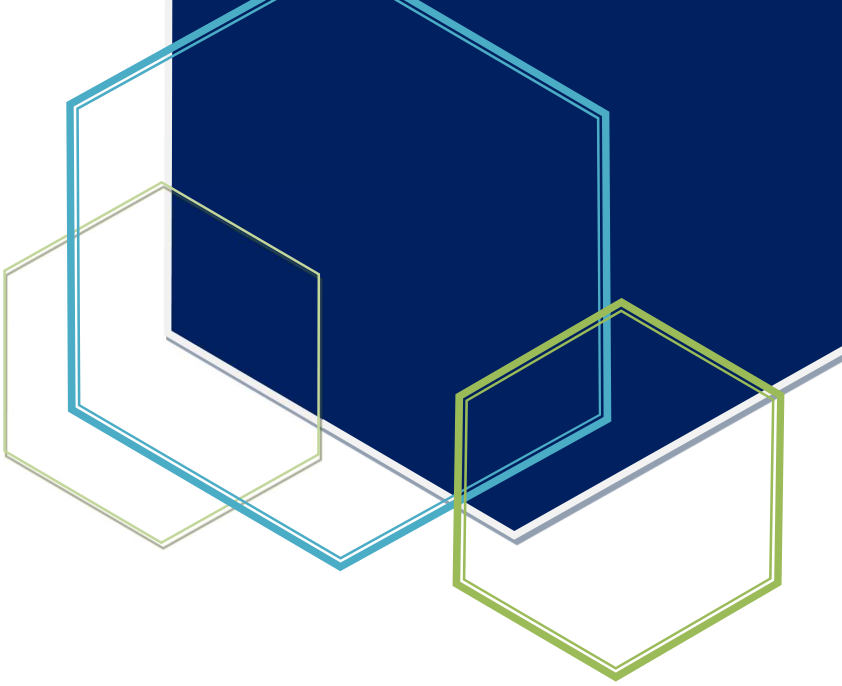
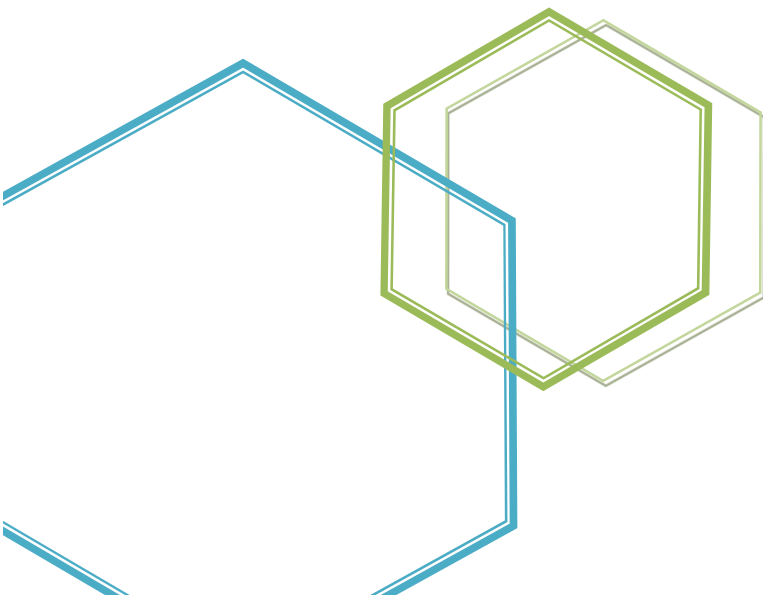




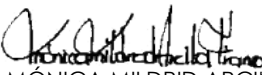
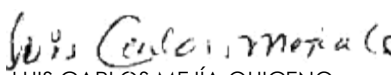
MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

PROCESO DE CALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Descripción de las actividades desarrolladas en la oficina de atención al usuario y los mecanismos de participación ciudadana.



• • •

Elaboro/Modificó:	Revisó:	Aprobó:
 MÓNICA MILDRED ARCILA F. Cargo: Trabajadora Social Fecha: Agosto de 2023	 COMITÉ INSTITUCIONAL GESTIÓN Y DESEMPEÑO Fecha: Agosto de 2023	 DE LUIS CARLOS MEJÍA QUICENO Cargo: Gerente Fecha: Agosto de 2023

CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	ELABORÓ MODIFICÓ	REVISÓ	APROBÓ	CAMBIOS
Creación Mayo de 2020	Mónica Mildred Arcila Franco	Cynthia T. Mogollón Jaimes	Luis Carlos Mejía Quiceno	Creación
Versión 02 Agosto de 2023	Mónica Mildred Arcila Franco	Comité institucional de gestión y desempeño	Luis Carlos Mejía Quiceno	Actualización general del contenido

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	4
OBJETIVOS	4
General	4
Específicos	4
MARCO LEGAL.....	5
ALCANCE	8
JUSTIFICACIÓN	9
DEFINICIONES	11
INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN	16
CONTENIDO	17
Información y orientación al usuario	17
Recibir por parte del usuario, la solicitud de información u orientación a través de los diferentes canales	17
Suministrar información, orientar o resolver la duda del usuario	18
Recepción y trámite de PQR	19
Recepcionar las PQR presentadas por los usuarios en los diferentes canales dispuestos para ello	23
Recepción y radicación de requerimientos escritos	23
Registrar, clasificar y enviar las PQR al área o servicio comprometido	24
Términos para resolver las PQR	25
Enviar respuesta al usuario	26
Diligenciar el indicador de PQR y realizar informe mensual	27
Medición de la satisfacción del usuario	27
Definir muestra para aplicación de encuestas por servicio	27
Aplicar encuestas por servicio	28
Analizar la información, realizar informe y difundir resultados	29
Afiliación a menores de 18 años a EPS	30
Proceso para la afiliación de la población mayor de edad	31
Generación de certificado de registro civil de nacimiento	32

• • •

Verificación de personas desplazadas a través de la base de datos vivanto.....	33
Respuesta y tramite de requerimientos interpuestos por secretarías de salud, personerías, unidad de víctimas y EPS.....	33
Atención psicosocial de pacientes en condición de vulnerabilidad y primeros auxilios emocionales.....	34
Política de participación social en salud	35
Realizar convocatoria y Asamblea para la conformación de la Asociación de Usuarios	36
Levantar el acta de conformación de la Asociación de Usuarios	38
Subir o actualizar información sobre la Asociación de Usuarios en la página web institucional y en el aplicativo de la Supersalud	39
Realizar seguimiento y garantizar la sostenibilidad de la Asociación de Usuarios	39
Ejecutar las actividades y planes de acción.....	40
Generar informes y archivar	41
Participación social a través del comité de ética	41
Conformar el Comité de Ética Hospitalaria.....	41
Emitir Resolución de creación o modificación del Comité de Ética Hospitalaria	43
Realizar reuniones del Comité de Ética	43
Redactar Acta y remitir a la Dirección Municipal y Departamental de Salud las actas del comité.....	43
Participación social a través de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas	44
Preparar el informe a presentar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.....	44
Convocar a usuarios y ciudadanía en general a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas	45
Realizar reporte de la fecha de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Superintendencia Nacional de Salud.....	45
Desarrollar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas.....	46
Realizar acta y publicar información en la página web	46
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	46

INTRODUCCIÓN

El Manual del Sistema de Información y Atención al Usuario y Participación Ciudadana es una guía clara en la que se describen las actividades, las formas de participación ciudadana y los diferentes trámites que se desarrollan en la Oficina de Atención al Usuario del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro.

Este manual constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, expectativas y así buscar soluciones, alternativas asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización nuevos pacientes y familiares.

Buscando dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente, relacionados con el servicio desde el punto de vista tanto logístico, como de gestión.

OBJETIVOS

General

Describir los diferentes procedimientos y actividades que se llevan a cabo en la Oficina de Atención al Usuario del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro que buscan mejorar la satisfacción y relación con el usuario bajo los principios de objetividad y buen trato, según lo establecido en el Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) y de participación ciudadana en salud.

Específicos

- Determinar las funciones de la Oficina de Atención al Usuario.
- Fortalecer y garantizar la accesibilidad y las condiciones del servicio en los canales de atención a la ciudadanía.
- Evaluar la satisfacción del paciente o acompañantes con los servicios obtenidos.
- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios en relación con los servicios obtenidos.
- Resolver los problemas de la insatisfacción
- Conocer las causas que han generado insatisfacción en el usuario.
- Monitorizar la prestación de los servicios para generar una atención oportuna y con calidad.

• • •

- Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los usuarios y detectar temas para mejorar los niveles de satisfacción.

MARCO LEGAL

Constitución Política de Colombia:

- Artículo 23 "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales".
- Artículo 74 "Todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley. El secreto profesional es inviolable".

Ley 100 de 1993: "Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones".

- Artículo 159, numeral 5 "La participación de los afiliados, individualmente o en sus organizaciones, en todas las instancias de asociación, representación, veeduría de las entidades rectoras, promotoras y prestadoras y del Sistema de Seguridad Social en Salud".
- Artículo 198, "Información a los usuarios. Las Instituciones Prestadoras de Salud deberán garantizar un adecuado sistema de información de sus servicios y atención a los usuarios, mediante la implementación de una línea telefónica abierta con atención permanente 24 horas".
- Artículo 199, "Información de los usuarios. El Ministerio de Salud definirá normas de calidad y satisfacción del usuario, pudiendo establecer medidas como tiempos máximos de espera por servicios y métodos de registro en listas de espera, de acuerdo con las patologías y necesidades de atención del paciente.
- PARÁGRAFO. El Ministerio de Salud solicitará la información que estime necesaria con el objeto de establecer sistemas homogéneos de registro y análisis que permitan periódicamente la evaluación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario".

Ley 1751 de 2015: "Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones".

• • •

- Artículo 10, "Derechos y deberes de las personas, relacionados con la prestación del servicio de salud. Las personas tienen los siguientes derechos relacionados con la prestación del servicio de salud"
Literal l), "A recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas, sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito;
Literal m) A solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos".

Ley 489 de 1998: "Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones."

- **ARTICULO 33, "AUDIENCIAS PÚBLICAS.** Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos. Las comunidades y las organizaciones podrán solicitar la realización de audiencias públicas, sin que la solicitud o las conclusiones de las audiencias tengan carácter vinculante para la administración. En todo caso, se explicarán a dichas organizaciones las razones de la decisión adoptada. En el acto de convocatoria a la audiencia, la institución respectiva definirá la metodología que será utilizada."

Decreto Ley 1298 de 1994: "Por el cual se expide el Estatuto Orgánico del Sistema General de Seguridad Social en Salud".

- Artículo 4, numeral 11 "Organizar y establecer las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, en especial, lo relativo a la composición de las juntas directivas de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud de carácter público".

Decreto 1757 de 1994: "Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4o del Decreto Ley 1298 de 1994".

- Artículo 1, "Participación en salud. Las personas naturales y jurídicas participarán a nivel ciudadano, comunitario, social e institucional, con el fin de ejercer sus derechos y deberes en salud, gestionar planes y programas, planificar, evaluar y dirigir su propio desarrollo en salud".

• • •

- Artículo 2, "Formas de participación en salud. Para efectos del presente decreto, se definen las siguientes formas de participación en salud:

1. LA PARTICIPACION SOCIAL, es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria, así:

- a. LA PARTICIPACION CIUDADANA, es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

- b. LA PARTICIPACION COMUNITARIA, es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.

2. La participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud es la interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud".
- Artículo 3, "Servicio de atención a los usuarios. Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud".
 - Artículo 5, "Sistema de atención e información a usuarios. Las instituciones prestadoras de servicios salud, sean públicas, mixtas o privadas, garantizarán:

1. Un sistema de información y atención a los usuarios a través de una atención personalizada que contará con una línea telefónica abierta con atención permanente de veinticuatro (24) horas y garantizarán, según los requerimientos de ese servicio, el recurso humano necesario para que atienda sistematica y canalice tales requerimientos.
2. Implantar articulado al sistema de información sectorial, un control de calidad del servicio, basado en el usuario.

Parágrafo 1. El Servicio de Atención al usuario de los centros y puestos de salud podrá estar centralizado en el Hospital de Primer Nivel de Atención del Municipio o Distrito, con el cual se establecerán los mecanismos de retroalimentación y control que sean del caso. Parágrafo 2. Cuando las

• • •

condiciones locales impidan disponer del servicio telefónico como un medio idóneo para el sistema de información de que trata el presente artículo, se deberá establecer un sistema de información permanente, consultando los medios más idóneos de los cuales se disponga en la localidad o la región".

Resolución 13437 de 1991: "Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes".

Circular externa 08 de 2018 de la Supersalud: "Por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la Circular 047 de 2007".

- Título VII, "Protección al usuario y participación ciudadana.

El decreto 1757 artículos 5 y 6 de agosto 3 de 1994 y la circular externa 009 de 1996 de la superintendencia nacional de la salud determinan la organización y funcionamiento de los diferentes componentes del sistema de información y atención al usuario.

Resolución 13437 de 1991 sobre derechos y deberes de los Usuarios

Decreto 1166 de 2016 sobre la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.

Resolución 256 de 2016, Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

Circular externa 2023151000000010-5 de 2023 Tiempos de Respuesta PQR. La Superintendencia Nacional de Salud realiza modificación con respecto a tiempos para dar respuesta a peticiones / reclamos en salud.

ALCANCE

Es responsabilidad de la dependencia de Atención al Usuario la adecuada aplicación de este manual.

Inicia con la solicitud de información, o interposición de una PQR y termina con la resolución del problema y satisfacción del usuario.

JUSTIFICACIÓN

El Hospital San Juan de Dios, tiene como deber, brindar atención integral al usuario, por esto, surge la necesidad de adoptar procedimientos y canales para que dicha atención se realice bajo los principios de objetividad y buen trato; la dependencia que vela por el cumplimiento de lo anteriormente descrito es Atención al Usuario, debido a esto surge la necesidad de crear el presente manual en donde se incluyen todos los procedimientos y actividades que se llevan a cabo para mantener las condiciones de atención digna en los servicios prestados por la institución y según lo establecido en la normatividad relacionada con el Sistema Información y Atención al Usuario y de participación ciudadana en salud.

Este documento deberá estar a disposición de todos los colaboradores como medio de consulta, además guiará los procesos de inducción y ejecución de funciones.

Oficina de atención al usuario

El sistema de información y atención al usuario está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de contribuir en la atención humanizada, la protección de los usuarios, el logro de los aciertos en la toma de decisiones, garantizando el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios agregando valor a la atención medica suministrada.

- La oficina del SIAU (sistema de información y atención al usuario) se encuentra ubicada en la entrada principal del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro y su horario de atención es de lunes a viernes de 7:00 a.m. a 5:30 p.m.

Funciones de la oficina de atención al usuario

La oficina de atención al usuario del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro cuenta con cuatro funcionarios dispuestos a:

- Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- Hacer uso de los formatos de registro de peticiones (peticiones, quejas y reclamos), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.
- Operativizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, buzón de sugerencias.

• • •

- Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema, portafolio de servicios, nuevas concepciones en la relación paciente – prestador.
- Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.
- Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la E.S.E.
- 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.
- El usuario tendrá derecho a obtener información actualizada y accesible a través de los funcionarios respectivos, sobre normas, estructura orgánica, funcionamiento, prestación de servicios y red prestadora, dependencias creadas para la atención del usuario y procedimientos establecidos para la atención del usuario.
- 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
- Coordinar y colaborar en el trámite de seguimiento de las quejas escritas, telefónicas y verbales (si las hubiere) de acuerdo a las características de las mismas, teniendo en cuenta el proceso de radicación, su clasificación y la canalización hacia las diferentes dependencias.
- Realizará la consolidación y presentación de los informes durante los 5 primeros días de cada mes correspondientes a: consolidado mensual de quejas, consolidado mensual de encuestas, consolidado mensual de sugerencias y felicitaciones.
- Verificar el estado de la seguridad social de los usuarios.
- Solicitar certificados requeridos para los usuarios a las diferentes entidades.
- Verificar a través del VIVANTO los datos de los usuarios desplazados.
- Implementar los programas de educación dirigida a los usuarios y a la asociación de usuarios en donde se incluya el uso correcto de los servicios que brinda la institución.
- Promulgar los derechos y deberes de los usuarios.
- Dar respuesta y tramitar todos los requerimientos interpuestos por Secretarías de Salud, Personerías, Unidad de Víctimas y EPS.
- Cumplir los indicadores mensuales y presentar el informe trimestral a la Secretaría de Salud Municipal.
- Realizar ronda a los diferentes servicios asistenciales, con el objetivo de detectar las necesidades y no conformidades de los usuarios.

• • •

- Realizar el trámite de afiliación a EPS a los niños nacidos dentro de la institución y a aquellos de 0 a 18 años que no cuentan con seguridad social.
- Realizar valoraciones psicosociales de los pacientes que se encuentran en condiciones vulnerables y brindar primeros auxilios emocionales a las personas que lo requieran.
- Elaborar reportes sobre condiciones sociales a las diferentes instituciones como ICBF, Comisarias de familia y Personería.
- Gestionar con las diferentes instituciones de apoyo las necesidades básicas que presenten los usuarios que carecen de recursos y que por lo general son de municipios lejanos.
- Promover la participación ciudadana a través de la Asociación de Usuarios.
- Realizar las actas de la Asociación de Usuarios.
- Programar las actividades que se van a desarrollar con la Asociación de Usuarios.
- Realizar el análisis de incidentes y eventos adversos relacionados con las creencias de los pacientes.
- Coordinar las servidoras voluntarias del Hospital y verificar las actividades que realizan.

DEFINICIONES

Asociación de usuarios: Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, y que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Accesibilidad: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.

Actitud: disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

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.

Asertividad: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.

• • •

Asociación de usuarios: Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, y que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Calidad: propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

Calidad percibida: Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científicos, técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente, decoración y limpieza.

Capacidad de respuesta: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a la institución Hospitalaria. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

Buzón: Es una caja pequeña ubicada en los diferentes servicios y sedes que hacen parte del Hospital San Juan de Dios y se usa para recibir las PQR escritas de los usuarios, por lo cual este debe disponer de formatos de recepción de PQR, con el fin de que se realice el trámite y respuesta a cada usuario.

Atención preferencial: Es la prelación de turno que se da a la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta lo requieran.

Calidad: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. Es la satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

• • •

Canales de atención: Son los medios y espacios dispuestos para que los usuarios puedan acceder a los trámites, información, orientación y servicios prestados por el Hospital.

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.

Derechos: Conjunto de las leyes y disposiciones a que está sometida toda sociedad civil; facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor. Es la facultad que tenemos de hacer una cosa, de disponer de ella o exigir algo de una persona.

Derecho de petición. El derecho fundamental de petición consiste en la facultad que tiene toda persona de acudir ante las autoridades competentes para reclamar la resolución de fondo de una solicitud presentada, de formular solicitudes o de pedir copia de documentos no sujetos a reserva y a su vez obtener de las autoridades competentes una pronta y completa respuesta dentro de los términos previstos en la ley

Discapacidad: Discapacidad es un término general que abarca las deficiencias, las limitaciones de la actividad y las restricciones de la participación. Las deficiencias son problemas que afectan a una estructura o función corporal; las limitaciones de la actividad son dificultades para ejecutar acciones o tareas, y las restricciones de la participación son problemas para participar en situaciones vitales.

- **Cognitiva:** Limitación significativa en el funcionamiento intelectual; es decir, en el razonamiento, la solución de problemas, el pensamiento abstracto y la planificación.
- **Enanismo o talla baja:** Trastorno del crecimiento de tipo hormonal o genético, caracterizado por una talla inferior a la medida de los individuos de la misma especie y raza.
- **Física o motora:** Limitación del movimiento, ausencia o parálisis de una, dos, tres o las cuatro extremidades.
- **Mental:** Alteración bioquímica que afecta la forma de pensar, los sentimientos, el humor, la habilidad de relacionarse con otros y el comportamiento.
- **Múltiple:** se presenta más de una deficiencia sensorial, física o mental.
- **Sensorial:** Es una discapacidad de uno de los sentidos y por lo general se utiliza para referirse a la discapacidad visual o auditiva.

• • •

Encuesta: Documento para obtener información sobre un tema a partir de un cuestionario.

EPS: Entidad Promotora de Salud

Felicitación: Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.

Fiabilidad: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios Hospitalarios.

Garantía: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

Información: Derecho del usuario a recibir datos o instrucciones de forma comprensible, veraz, adecuada y a tiempo. Conjunto de datos, ya procesados y ordenados para su comprensión, que aportan nuevos conocimientos a un individuo o sistema sobre un asunto, materia, fenómeno o ente determinado.

IPS: son todas las instituciones que prestan dichos servicios a los ciudadanos.

Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

Movilidad en salud: Es la garantía del afiliado de continuar en la misma EPS cuando por alguna circunstancia cambie de régimen.

Orientación: Es comunicar al usuario la forma en la que están organizados los servicios para que tengan un fácil acceso. Es la acción de ubicarse o reconocer el espacio circundante.

Orientación al usuario/ paciente/ cliente: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

Participación ciudadana en salud: Es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

Petición: La petición es la acción de pedir, solicitar o demandar a alguien que haga algo. Es un derecho que tiene toda persona a solicitar por medio escrito o verbal.

Percepción: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

• • •

Profesional: Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el Hospital médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarías entre otros

POS: Plan Obligatorio de Salud

Portabilidad en salud: La portabilidad es un mecanismo con que cuentan los afiliados a una entidad promotora de salud –EPS, para tener acceso a los servicios de salud en una institución prestadora de servicios de salud -IPS primaria, en cualquier municipio del territorio nacional diferente a aquel donde se encuentra su sitio habitual de residencia.

De esta manera, cuando un afiliado y/o núcleo familiar cambie su sitio de residencia de manera ocasional o temporal, por un periodo superior a un (1) mes e inferior a doce meses (12), por razones de estudio, laborales o de otra índole, él, deberá informarle a la EPS en la que se encuentre afiliado su nueva ubicación, con el fin de que ésta le garantice el acceso a los servicios básicos de salud en el nuevo lugar de residencia.

Queja: Manifestación de insatisfacción respecto al servicio recibido.

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Rendición de cuentas: Proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo. La rendición de cuentas es una expresión de control social que comprende acciones de petición de información y explicaciones, así como la evaluación de la gestión.

Salud: La salud es un estado de completo bienestar físico, mental y social, y no solamente la ausencia de afecciones o enfermedades

Satisfacción: Es un sentimiento de bienestar cuando se ha obtenido un logro, cubierto una necesidad, impuesto una queja o recibido una respuesta.

SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario. El SIAU busca mantener condiciones de atención digna para los usuarios.

Sugerencia: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.

• • •

Trámite: Conjunto de pasos que se realizan para solucionar un asunto que requiere un proceso.

Satisfacción: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

Usuario/ paciente/ cliente: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios

INFORMACIÓN GENERAL DE LA INSTITUCIÓN

En la ciudad Santiago de Arma de Rionegro; mediante Decreto del 20 de septiembre de 1788 se fundó el Hospital San Juan de Dios, mediante Licencia expedida por el Virrey Ezpeleta y despachada por los miembros de la real audiencia.

El Hospital en sus comienzos fue construido en donde hoy funciona el Instituto Josefina Muñoz con el nombre de Hospital de Caridad del distrito de Rionegro nombre con el cual se bautizó este centro asistencial, el cual resolvió en gran parte los problemas de salud de los rionegreros que ese momento ascendían a 10 mil habitantes.

Este centro asistencial se creó ante la necesidad de atención médica inmediata a pacientes con enfermedades agudas a quienes por su estado de salud les era difícil su traslado al Hospital de Ciudad Antioquia, ya que el recorrido que se hacía entre estas dos poblaciones se demoraba entre tres y cuatro días. Hacia 1963 el Gerente General de la Beneficencia de Antioquia, hizo entrega oficial del nuevo edificio, pero solo hasta el 26 de mayo se inició el traslado al nuevo local, iniciando labores con una mesa para cirugía y una ciélfica. Además de los implementos del antiguo hospital y con ocho pacientes que requerían vigilancia médica constante. El 13 de agosto de 1963 se inaugura la nueva sede del hospital, con una asistencia de cerca de 700 personas. Un año después el Hospital de Rionegro presentó el más alto índice de hospitalización en Colombia, realizándose más de 2393 admisiones por año y en 1968 se convierte en la primera Regional de Salud Antioquia atendiendo a 23 municipios del Oriente Antioqueño con sus respectivos hospitales, Centros de Salud y Puestos de salud, y en la actualidad continúa prestando sus servicios de salud a las diferentes Subregiones del Oriente Antioqueño, al departamento y al País.

Mediante Acuerdo N° 042 del 9 de junio de 1940 se establece que el HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS, es una entidad sin ánimo de lucro, de origen público, dedicado a la prestación de servicios de salud a la comunidad. Por medio del Acuerdo N° 062

• • •

expedido por el Concejo Municipal el 19 de septiembre de 1995, se transforma el Hospital en una Empresa Social del Estado del Orden Municipal, con categoría especial de entidad pública y calidad de entidad descentralizada del orden municipal dotado de personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa y sometida el régimen jurídico previsto en el Capítulo III de la Ley 100 de 1993. Mediante el acuerdo 142 de diciembre 8 de 2000 cambia la razón social por HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS E.S.E RIONEGRO – ANTIOQUIA, nombre con el que es reconocido a nivel local y nacional.

CONTENIDO

Información y orientación al usuario

Proceso por el cual se entrega información a los usuarios que se acercan a la oficina de servicio de atención e información al usuario y/o que se encuentran solicitando una información en los diferentes servicios de cualquiera de las sedes del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro.

Recibir por parte del usuario, la solicitud de información u orientación a través de los diferentes canales

- **Presencial en las oficinas de atención al usuario de ambas sedes:** El auxiliar administrativo del área, realizando contacto visual, saluda al usuario y manifiesta la disposición para servir: “Buenos días/tardes”, indica su nombre y apellido, acto seguido pregunta el del ciudadano y manifiesta “¿En qué le puedo servir?”, luego escucha atentamente la duda o requerimiento de información u orientación del usuario sin interrumpirlo.

Nota: En caso de que el teléfono suene en el momento de la atención, debe prevalecer el usuario que se encuentra presencialmente, también debe prevalecer la atención a personas en situaciones particulares como adultos mayores, mujeres embarazadas, grupos étnicos, población en situación de vulnerabilidad o personas en condición de discapacidad, remitirse al “IEC0201004 Instructivo de Atención Preferencial”.

- **Línea telefónica 6045313700:** El auxiliar administrativo atiende la llamada de una manera amable y respetuosa, saludando de la siguiente forma: “Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, oficina de Atención al Usuario”, “buenos días/tardes” y pronuncia claramente su nombre y apellido, acto seguido pregunta el nombre del ciudadano y manifiesta “¿En qué le puedo servir?”, luego escucha atentamente la duda o requerimiento de información del usuario sin interrumpirlo.

• • •

- **Correos electrónicos** siau@hospitalrionegro.gov.co
bienestarsocial@hospitalrionegro.gov.co: El coordinador de atención al usuario identifica los correos donde el usuario solicita información u orientación.

Suministrar información, orientar o resolver la duda del usuario

Para el suministro de la información es indispensable el uso adecuado del lenguaje, de forma que todas las personas entiendan la información, para esto se tiene como medio de consulta "MEC0201002 Manual de Lenguaje Claro.

- Si el usuario requiere información sobre algún servicio, el auxiliar administrativo de la oficina de atención al usuario verifica y responde de acuerdo al tipo de información solicitada como, por ejemplo: horarios de atención, disponibilidad de agendas, portafolio de servicios, autorización de servicios y documentación requerida ya sea para solicitar la cita o para facturar.
- Si el usuario requiere ubicación presencial de algún servicio u oficina, el auxiliar administrativo le dará las indicaciones; en caso de que el usuario no comprenda, el auxiliar administrativo podrá acompañarlo hasta el lugar.
- Si el usuario requiere información sobre trámites del Sistema General de Seguridad Social en Salud, el auxiliar administrativo identifica si el trámite puede realizarse desde la oficina o debe remitirse a alguna entidad, explicando claramente el lugar, la forma de realizarlo y la documentación requerida para éste. Los trámites que se pueden realizar en la oficina de atención al usuario son: afiliación de niños y niñas a EPS, orientación en movilidad y portabilidad en salud y certificado de registro civil de nacimiento.
- El auxiliar administrativo de la oficina de atención al usuario también tiene la facultad para brindar información sobre albergues, asilos, comisaria de familia, bienestar familiar, personería, Unidad de Víctimas, entre otros.
- Para realizar la respuesta a través del correo electrónico se debe escribir siempre en un tono impersonal y responder todas las preguntas o consultas realizadas por el ciudadano de forma clara, precisa y sencilla, utilizando un lenguaje adecuado para dirigirse al ciudadano, sin tutearlo; además se debe cuidar atentamente la ortografía ya que una comunicación con errores ortográficos pierde seriedad y credibilidad, tampoco se deben usar símbolos, emoticones, caritas o signos de admiración o escribir el texto de color rojo o en mayúsculas sostenida, ya que se considera agresivo para la persona que está recibiendo el mensaje. En caso de que se requiera resaltar una parte del texto, se debe utilizar letra cursiva o comillas.

• • •

Finalizar la atención: Al terminar de brindar la información por el canal presencial o telefónico, el auxiliar administrativo de la oficina de atención al usuario deberá preguntar si la información u orientación quedó clara; en caso de no quedar clara, el auxiliar deberá ser más claro al brindarla nuevamente. Cuando la información haya sido entendida por el usuario, el auxiliar de atención al usuario debe preguntar si requiere alguna otra información y resolverla en caso de requerirla, luego de esto debe despedirse amablemente, llamándolo por su nombre y anteponiendo la palabra, "Señor", "Señora" o "Señorita".

Nota: En caso de que la atención haya sido por el canal telefónico, se debe esperar primero a que el usuario cuelgue el teléfono.

Al finalizar la respuesta a través del correo electrónico, se debe revisar de manera completa el mensaje y asegurarse que debajo de su firma aparezcan todos los datos necesarios para que el ciudadano lo identifique y se pueda poner en contacto en caso de ser necesario, esto antes de hacer click en "Enviar" para evitar cometer errores que generen una mala impresión de la Entidad ante quien recibe el correo.

Divulgación de derechos y deberes: Actividad que se realiza en Salas de espera, salidas rurales, visitas a los diferentes servicios a través de charlas educativas a los usuarios con el fin de sensibilizar sobre los derechos y deberes en salud.

Evaluación de la satisfacción del usuario: se realiza revista diaria por todos los servicios de la institución encuestando a los pacientes sobre la atención, calidad y calidez prestada por los funcionarios de la institución, con el fin de monitorear la satisfacción de los usuarios con los servicios recibidos, al final del mes se consolida la información y se presenta el informe de satisfacción de los usuarios, además se realiza el seguimiento a pacientes con egresos Hospitalario, evidenciando el nivel de satisfacción durante su estadía.

Recepción y trámite de PQR

Recepcionar las peticiones, quejas, reclamos, presentadas por los usuarios a través de los diferentes medios dispuestos para ello en ambas sedes del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro con el fin de tramitar respuestas acertadas y generar planes de mejora para conservar y aumentar los niveles de calidad y satisfacción del usuario. Inicia con la recepción de la PQR y finaliza con la respuesta que se da al usuario, el seguimiento al plan de mejora derivado y la generación del indicador e informe mensual.

• • •

Para la gestión de las PQR, la entidad cuenta con los siguientes canales, a través de los cuales facilita al usuario la gestión de sus quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:

CANAL	MODO DE CONTACTO	
TELEFÓNICO	Línea telefónica local: 604 5313700, disponible 24 horas	
FÍSICO	Documentos o escritos incluyendo los comentarios de las encuestas de satisfacción.	
VIRTUAL	Correo electrónico	• ausuario@hospitalrionegro.gov.co • siua@hospitalrionegro.gov.co • Bienestarsocial@rionegro.gov.co
	Página Web	https://www.eserionegro.gov.co/
PRESENCIAL	Atención personalizada en la Oficina de Atención al Usuario ubicada en el primer piso en el horario establecido.	
BUZONES	- En cada servicio se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sugerencias, reclamos, agradecimientos o felicitaciones. - Se hace recorrido por los buzones todos los viernes y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley.	

- De forma verbal y personalizada directamente en las oficinas del SIAU, con acompañamiento de alguno de los auxiliares o el responsable del área.
- Página WEB: El usuario puede ingresar a la página <https://www.eserionegro.gov.co/>, y en la pestaña de inicio, parte central de la página o en la parte superior izquierda, se encuentra la opción “PQR” e ingresa los campos obligatorios solicitados (se encuentran marcados con *). Una vez diligenciados estos campos, procede a enviar la solicitud.



Microsoft Forms



Microsoft Forms

- El usuario puede ingresar a la página <https://www.eserionegro.gov.co/>, y en la pestaña de inicio, parte central de la página o en la parte superior izquierda, se encuentra la opción “PQR” e ingresa los campos obligatorios solicitados (se encuentran marcados con *). Una vez diligenciados estos campos, procede a enviar la solicitud.
- Los buzones de sugerencias tienen disponibilidad de formatos de recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, que pueden ser diligenciados por los usuarios y depositados en los buzones. La Sede Jorge Humberto

• • •

González Noroña cuenta con 17 buzones de sugerencias ubicados en: Laboratorio Clínico, Unidad ambulatoria, Urgencias, Medicina interna, Quirúrgicas, Pediatría, Ortopedia, Ginecobstetricia, Consulta Externa, Imagenología y Cirugía.

La Sede Gilberto Mejía Mejía tiene 5 buzones ubicados en Hospitalización, Consulta Externa y Urgencias.

Nota: El coordinador de la oficina de atención al usuario debe garantizar que el buzón siempre esté dotado de los "formatos de recepción de peticiones, quejas, reclamos".

Para efectos de la atención a las diferentes clases de peticiones la Superintendencia Nacional de Salud adopta las siguientes definiciones:

Petición: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

Queja: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.

Reclamo: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte.

• • •

Toda PQR que se realice en el marco del acceso, la atención o la prestación del servicio de salud tiene una múltiple connotación de derecho fundamental, pues convergen en ella la protección constitucional y legal del derecho fundamental de petición y del derecho.

Recepcionar las PQR presentadas por los usuarios en los diferentes canales dispuestos para ello

- Las PQR que son redactadas a través de la página web son revisadas diariamente.
- Para las PQR depositadas en los buzones, el responsable de la oficina de atención al usuario acompañado por el presidente de la asociación de usuarios, se dirigen semanalmente hasta cada uno de los buzones con el fin de abrirlos y sacar los diferentes formatos diligenciados para revisar su validez y correcto diligenciamiento, luego de esto, se realiza el acta del proceso de apertura del buzón en el "FORMATO ACTA DE APERTURA DE BUZONES FEC0201001", la cual va numerada, con fecha y firmada por el responsable de la oficina de atención al usuario, el presidente de la asociación de usuarios, la Subdirección Científica y el gerente de la ESE.

Las PQR son digitalizadas y el acta es archivada en la subserie documental de actas de apertura de buzón de sugerencias.

- **Nota:** Las denuncias recibidas a través del buzón también se remiten físicamente al CAD (Centro de Administración Documental) que se encarga de radicarlas y llevarlas a la dependencia responsable de la gestión y respuesta de este tipo de solicitudes.

Recepción y radicación de requerimientos escritos

El usuario que ha tenido alguna dificultad durante la prestación del servicio y desea manifestarlo de forma escrita a través de queja, o que requiere la radicación de derecho de petición, petición escrita o reembolso, podrá hacerlo a través del CAD (Centro de Administración Documental) quienes son los encargados de hacer la recepción, radicación e ingreso al aplicativo establecido para tal proceso. A través de la Oficina de Atención al Usuario del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro se garantiza los recursos y áreas necesarias para que el usuario pueda tramitar su queja.

- Cada Sede cuenta con un Formato de atención de quejas el cual debe ser diligenciado por el usuario, familiar o acudiente que manifiesta la inconformidad.

• • •

- Este formato debe diligenciarse con letra clara y legible, su contenido debe ser concreto y preciso.

Para la utilización de este medio se debe tener en cuenta los siguientes criterios:

- Registro de la información, identificación, dirección y teléfono en forma clara, (puede ser el formato descrito en el punto anterior o una carta elaborada por el usuario).
- Los formatos están disponibles en las diferentes sedes, al igual el buzón de sugerencias.
- Se deben anexar o documentar los soportes que respalden la inconformidad.
- Entregar al usuario soporte o constancia del radicado.

Registrar, clasificar y enviar las PQR al área o servicio comprometido

Las PQR recolectadas de los diferentes canales son registradas en el "FORMATO DE CONSOLIDADO RECEPCIÓN PQRSF FEC0201003" que se encuentra digitalmente, y son distribuidas a los servicios comprometidos, los cuales tienen un tiempo de 10 días hábiles para realizar el análisis, el respectivo plan de mejora, además de remitir una respuesta a la oficina atención al usuario. En caso de que el área o servicio no emita respuesta dentro del tiempo establecido se envía reporte al área de calidad y a la Subdirección Científica.

La oficina de atención al usuario tiene establecido el trámite de las PQR de los usuarios para su registro, conservación, administración y control, de las peticiones, quejas y reclamos -PQR- las cuales son registradas a través de un formato de control que contiene los siguientes aspectos:

- Fecha de recibo de la PQR.
- Canal de presentación de la PQR.
- Numero de PQR.
- Servicio a la cual está asociada la PQR.
- Nombre del peticionario.
- Tipo de identificación del peticionario.
- Número de identificación del peticionario.
- Datos de contacto del peticionario.
- Nombre del afectado/paciente.
- Tipo de identificación del afectado.
- Número de identificación del afectado.
- Datos de contacto del afectado.
- Aspecto o tema principal que motivó la queja.
- Lugar de origen de la petición: Departamento y municipio.
- Régimen (contributivo, subsidiado, excepción, especial).
- Estado de la PQR.

• • •

- Fecha de la solución de la PQR.
- Acción realizada para solucionar la PQR y solicitudes de información, (Descripción breve y soportes correspondientes).

Ante una eventual negación de la solicitud debe indicarse:

- a) Motivo que fundamenta la negación.
- b) Responsable de la negación.

Términos para resolver las PQR

Los términos establecidos para resolver los PQR presentadas por los usuarios, según la clase de petición. Se reitera que las peticiones en materia de salud se enmarcan de manera general en el artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y, en consecuencia, en uso de las facultades para impartir instrucciones de inmediato cumplimiento, se requiere la solución de las PQR que afecten la salud y la vida dentro de los siguientes términos:

Reclamos de riesgo simple: Los reclamos de riesgo simple en salud presentados directamente por los usuarios o a través de un tercero ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia y trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

Citas médicas: Los servicios de consulta externa médica, odontológica, y de especialista, así como los apoyos diagnósticos, es decir, exámenes de laboratorio e imagenología, le serán asignados dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a su solicitud a los afiliados mayores de 62 años.

Formula de medicamentos: Cuando la EPS no le suministre de manera inmediata los medicamentos incluidos en el Plan de Beneficios, debe garantizarles su entrega en el domicilio dentro de las setenta y dos (72) horas siguientes (o inmediatamente si es de extrema urgencia) a los afiliados mayores de 62 años.

Reclamo por entrega incompleta de medicamentos: Mecanismo excepcional de entrega de medicamentos en el lugar de residencia o de trabajo del afiliado, cuando estos lo autoricen, dentro de las cuarenta y ocho (48) horas siguientes a la reclamación.

Continuidad de servicios: Una vez la provisión de un servicio ha sido iniciada, este no podrá ser interrumpido por razones administrativas o económicas.

Cada petición particular debe ser evaluada y valorada según las particularidades del caso y las condiciones del paciente, de manera que siempre se respete el

• • •

derecho fundamental a la salud y se garantice la continuidad, la oportunidad y la integridad en el tratamiento en salud al usuario. Siempre se debe valorar la inmediatez que requiera cada caso y el término de setenta y dos (72) horas para resolver las PQR debe entenderse como plazo máximo otorgado siempre que no haya factores que requieran solución inmediata.

Reclamos de riesgo priorizado: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos con la inmediatez que la situación del paciente requiera y, en todo caso no podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos en salud deberán ser resueltos de manera inmediata y en todo caso no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.

Peticiones generales: Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y/o no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del artículo 20 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

- a) Peticiones generales: quince (15) días hábiles.
- b) Solicitudes de información: diez (10) días hábiles.
- c) Copias: dentro de los tres (3) días hábiles – Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgencia, serán catalogados como reclamos.

Enviar respuesta al usuario

De acuerdo a la respuesta brindada por el área o servicio comprometido, el auxiliar de atención al usuario procede a realizar la respuesta o solución al usuario de forma escrita, verbal o telefónica, según el medio por el cual se interpuso o el indicado por el usuario dentro del tiempo descrito en la primera actividad. Esta respuesta debe quedar relatada en el "FORMATO DE CONSOLIDADO RECEPCIÓN PQRSF FEC0201003" digital, además de esto, las respuestas de las PQRSF derivadas del buzón de sugerencias son anexadas y archivadas en el centro administrativo de documentos junto con el formato de recepción de peticiones, quejas, reclamos que lo generó, realizando así el cierre del caso.

Nota: Las felicitaciones y las sugerencias no requieren respuesta al usuario, sin embargo, el personal de Atención al Usuario realiza la respuesta de forma telefónica o escrita al usuario que la interpuso; cuando la petición, queja o reclamo

• • •

esté diligenciada de forma anónima, ésta es expuesta en la cartelera de Atención al Usuario en el mes siguiente a la manifestación.

Diligenciar el indicador de PQR y realizar informe mensual

La persona encargada de la coordinación de atención al usuario realiza un informe mensual que incluye: canales de comunicación de la E.S.E., estado de los canales, la clasificación y el total de las PQRSF interpuestas en cada sede durante el mes, principales causas, PQR por EPS, medio por el cual se reciben, promedio de tiempo de respuesta a reclamos y sugerencia, proporción de usuarios satisfechos, satisfacción de usuarios por servicio, principales manifestaciones de felicitaciones con su descripción y mecanismos de participación social (Asociación de Usuarios, Comité de Ética y COPACO).

Este informe es publicado en la cartelera institucional con el fin de que todos los usuarios y colaboradores tengan acceso a esta información; además su consolidado trimestral es enviado a la Secretaría de Salud Municipal y a la Gerencia.

Nota: Este es presentado por el Gerente durante la Audiencia de Rendición de Cuentas.

Medición de la satisfacción del usuario

Medir el nivel de satisfacción de los usuarios con respecto a la atención prestada en los diferentes servicios de ambas sedes del Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro, con el fin de generar planes de mejoramiento que contribuyan en el aumento de la satisfacción. Inicia con la aplicación de las encuestas y finaliza con la generación de los resultados.

Definir muestra para aplicación de encuestas por servicio

En la primera semana de cada año, se calcula con ayuda de la dependencia de estadística el número de encuestas a aplicar mensualmente durante el año en curso. Para determinar la muestra, el área de estadística realiza el promedio de egresos mensuales por cada servicio del año inmediatamente anterior, lo que correspondería al tamaño de la población (N), y se aplica la fórmula de porcentaje muestral: $(Z*d)/\sqrt{N}$ en donde:

Z = Constante con un 95% de certeza (2.78).

d = Desviación típica, que es igual $\sqrt{p*q}$ (p es igual a la proporción de verdad (0.8) y q es igual a la proporción de falsedad (0.2)).

• • •

N = Tamaño de la población, es decir, el promedio de egresos mensuales por servicio.

La fórmula anterior arroja el porcentaje muestral. Este porcentaje es multiplicado con el tamaño de la población así: $n = \% \text{ muestral} * N$, arrojando como resultado el valor de "n" que es el número de encuestas a aplicar mensualmente por servicio.

Para facilitar este cálculo, se cuenta con una plantilla en Excel (guía para determinar el número de encuestas a aplicar), en la cual se ingresan los datos del tamaño de la población (promedio de egresos mensuales por servicio del año anterior) y se obtiene el número de encuestas mensuales a aplicar en cada servicio durante el año según las formulas descritas inicialmente.

Aplicar encuestas por servicio

El auxiliar administrativo de atención al usuario se dirige hasta cada servicio y aplica aleatoriamente el número de encuestas definidas por mes a través del aplicativo al abordar al usuario para la aplicación de la encuesta debe saludar amablemente y solicitar respetuosamente el diligenciamiento de la encuesta explicando su consistencia e importancia.



Microsoft Forms



Microsoft Forms

Analizar la información, realizar informe y difundir resultados

La persona responsable de la oficina de atención al usuario analiza el porcentaje de acuerdo a cada ítem evaluado; además de los indicadores de “Proporción de Satisfacción Global de los usuarios en la IPS” y “Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a familiares y amigos” que se encuentran a través del aplicativo.

• • •

La persona encargada de la oficina de atención al usuario realiza el informe con los datos arrojados y los socializa a través de la cartelera de la Atención al Usuario.

Afiliación a menores de 18 años a EPS

El Decreto 2353/2015 compilado en el D/780/2016 estableció el mecanismo de afiliación institucional, se realiza en el marco de una atención en salud, por lo tanto, quien diligencia el formulario de afiliación resolución 974 del 2016 son las IPS solo a menores de 18 años independiente del nivel del Sisben, puntaje obtenido o no cuenta con encuesta del Sisben así:

Proceso de afiliación para población menor de edad: en el evento en que se tenga población menor de edad sujeta de prestación de servicios de salud, se validarán los derechos en salud de ambos padres, de encontrarse las siguientes situaciones se actuará así:

a. Si alguno de los dos padres presenta afiliación activa en el régimen contributivo se deberá informar inmediatamente al cotizante que realice gestión para incluir el menor de edad en el grupo familiar directamente en la EPS, de no surtir el proceso de inclusión por cualquier motivo que manifiesten los padres, la IPS hará acompañamiento para hacer solicitud de afiliación oficiosa en los términos del artículo 2.1.4.2 del Decreto 780 del 2016.

En todo caso el menor de edad egresará de la institución con la solicitud de afiliación oficiosa radicada en la EPS o con la constancia de afiliación por parte de la EPS del régimen Contributivo (se exceptúa solicitud oficiosa a las EPS de los regímenes especiales o de excepción)

Si ninguno de los padres aparece con afiliación activa en el régimen contributivo o de excepción y no tienen capacidad de pago para afiliarse al régimen contributivo, se verificará:

- Si existe afiliación activa al régimen subsidiado de los padres se diligenciará formulario de afiliación del menor de edad que consulta en la EPS de la madre o padre según lo manifiesten.
- Si no existe afiliación de los padres al régimen subsidiado, se verificará si éstos cumplen con el nivel I o II del Sisben o son población especial y se diligenciará el formulario de afiliación para el menor de edad que se atiende y el resto del grupo familiar.
- Si no existe afiliación de los padres y éstos no son nivel I o II del Sisben o no tienen aplicada la encuesta del Sisben y tampoco son población especial, se diligenciará formulario de afiliación sólo para el menor de edad que se atiende, teniendo en cuenta que los padres deberán declarar que no tienen

• • •

capacidad de cotizar al régimen contributivo, esta declaración se incluirá en el ítem de observaciones que contiene el formulario de Afiliación según la Resolución 974 del 2016, no se requiere documento adicional.

- En los casos en que se alleguen menores de edad bajo la protección del Instituto Colombiano de Bienestar familiar ICBF, la IPS realizará la afiliación institucional diligenciando el formulario de afiliación, anexando la documentación expedida por el ICBF, el representante de éste o la madre sustituta firmarán el formulario de afiliación.
- La oficina de atención al usuario deberá gestionar la afiliación de todos los recién nacidos en la EPS de la madre sea ésta del régimen contributivo o subsidiado, diligenciando formulario de afiliación y anexando el certificado de nacido vivo y/o Registro Civil de nacimiento, En el caso en que la madre no tenga afiliación se hará en la EPS del padre. en todo caso la fecha de afiliación del recién nacido con madre afiliada al SGSSS se hará desde la fecha de nacimiento.
- En caso del recién nacido sin padres afiliados al Sistema General de Seguridad Social y manifiesten no tener capacidad de pago, el recién nacido quedará inscrito en la EPS del Régimen Subsidiado habilitada en el municipio de encuesta de la madre o en ausencia de ésta en el municipio de residencia.
- El Hospital San Juan de Dios E.S.E rionegro analizará la situación del menor de edad diligenciará formulario de afiliación, anexará los demás requisitos y radicará por correo electrónico inmediatamente a la EPS en la que quedará afiliado a partir de la fecha de radicación ante la EPS, fecha con la cual se reconocerá la Unidad Perca pita.

Proceso para la afiliación de la población mayor de edad

Los pacientes hospitalizados susceptibles de afiliación al régimen subsidiado se podrán afiliar a la EPS cuando tenga cabeza de familia (cónyuge) para que se desplace a la EPS a firmar el formulario de afiliación, en este caso el usuario se podrá afiliar así esté hospitalizado y la EPS no se podrá negar.

En el evento en que se tenga población sujeta de prestación de servicios de salud mayor de edad que no cuente con cabeza de familia para tramitar su afiliación, se validarán los derechos en salud, de encontrarse que el usuario no está activo en el régimen contributivo y manifiesta no tener capacidad de pago para la afiliación, la IPS gestionará que al momento del alta al lugar de residencia, deberá realizar al menos una de las siguientes actividades, sólo si el usuario cumple con el nivel I o II o es población especial:

• • •

- Cuando se valida en la base de datos única de afiliados y se encuentren usuarios en estado retirado o desafiliado del régimen contributivo podrán solicitar novedad de movilidad al régimen subsidiado en la EPS Contributiva, no obstante, para dar continuidad y evitar reporte de retiros, el usuario deberá reportar novedad de movilidad antes de terminar el periodo de protección laboral, al terminar el periodo de protección al cesante y último día del mes en el que realizó la cotización.
- EL área de atención al usuario del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro debe diligenciar el formulario de afiliación para usuarios encuestados o identificados como población especial en el municipio de Rionegro, el reporte se hará directamente a la oficina principal de la EPS Savia Salud.
- En ambos procesos la IPS deberá enviar periódicamente los formularios de afiliación originales a cada una de las sedes de las EPS ubicadas en el Municipio de Rionegro realizadas por afiliaciones en línea o diligenciadas manualmente.

Generación de certificado de registro civil de nacimiento

Elaborar el registro civil de los niños y niñas nacidos dentro de la institución, quienes deben ser hijos de padres colombianos.

Verificar documentación del menor a registrar: para realizar el registro civil de nacimiento el usuario debe presentar ante la oficina de atención al usuario documentos como: certificado de nacido vivo expedido por el médico que atendió el parto, cédula de ciudadanía original de los padres del menor y hemoclasificación sanguínea; al recibir toda la documentación, el personal de la oficina de atención al usuario revisa que ésta no tenga tachones ni enmendaduras y luego procede a tomar las huellas plantares del bebé a través del escáner o de forma física con el uso de tinta y rodillo de huellas dactilares.

Registrar información: Esta información es registrada en el aplicativo de la Registraduría General de la Nación, de donde se genera un serial.

Direccionar a los padres a la Registraduría: Al finalizar el registro a través del aplicativo, el personal de la oficina de Atención al Usuario direcciona a los padres a la Registraduría ubicada en la Cra. 51 # 51-88, Rionegro, Antioquia, con el fin de que se realice la entrega del registro civil original que contiene firma y sello del registrador

...

Verificación de personas desplazadas a través de la base de datos vivo.

Realizar la verificación y certificación de las personas víctimas del conflicto armado con el fin de que se brinde una atención oportuna, se exonere de pagos de atención en salud o se realice el trámite de afiliación en salud. Inicia con el ingreso a la plataforma VIVANTO y termina con la generación del certificado.

Ingresar a la plataforma VIVANTO: Tres funcionarios de la Oficina de Atención al Usuario cuentan con usuario y clave de acceso a la plataforma VIVANTO; esta clave es personal e intransferible y no debe ser compartida con nadie más. El acceso a la plataforma se realiza a través de la dirección web <https://vivantov2.unidadvictimas.gov.co/> en donde se ingresa con el usuario y clave respectiva.

Nota: En caso de que el usuario no haya tramitado el Registro Único de Víctimas, se debe brindar la información pertinente al usuario para que se remita a la Unidad de Víctimas del municipio de residencia.

Generar el certificado: Al ingresar a la plataforma se diligencia el número de documento de identidad del usuario y se da clic en verificar; la plataforma genera automáticamente el certificado, el cual se imprime y se entrega al usuario.

Respuesta y trámite de requerimientos interpuestos por secretarías de salud, personerías, unidad de víctimas y EPS

Gestionar una respuesta oportuna a los requerimientos interpuestos por Secretarías de Salud, Personerías, Unidad de Víctimas y EPS. Inicia con la recepción de la inconformidad y termina con la remisión de la respuesta a la entidad o usuario.

Recibir inconformidad: El Coordinador de la Oficina de Atención al Usuario recibe a través de los medios como: correo electrónico u oficio físico los requerimientos de inconformidades de los usuarios.

Revisar, clasificar y direccionar la inconformidad: El Coordinador de la Oficina de Atención al Usuario revisa y clasifica las diferentes inconformidades con el fin de direccionarlas a los servicios involucrados, quienes tienen 2 días hábiles para generar una respuesta oportuna.

Remitir respuesta a entidad o al usuario que emitió la inconformidad: Al recibir la respuesta, el Coordinador de la Oficina de Atención al Usuario elabora la respuesta a través del correo electrónico y la remite a la entidad que emitió la solicitud.

...

Atención psicosocial de pacientes en condición de vulnerabilidad y primeros auxilios emocionales

El presente instructivo tiene como objetivo estandarizar los pasos para la oportuna atención psicosocial e integral de los usuarios que ingresen con diferentes componentes sociales al hospital, así mismo se pretende garantizar la efectividad y rapidez en los diferentes trámites inter-institucionales relacionados con la situación psicológica y social del paciente y su familia.

La atención psicosocial inicia con la valoración de los casos, la satisfacción y atención oportuna del paciente y su familia, hasta el reporte con diferentes instituciones de carácter social, para garantizar el seguimiento ambulatorio por las entidades territoriales competentes.

Las actividades se desarrollan de acuerdo a las siguientes situaciones:

Atención de víctimas de abuso sexual: Los casos de abuso sexual se atienden según lo establecido en el Protocolo de Atención Integral a Víctimas de Violencia Sexual (código fucsia). El médico tratante del caso realiza en la historia clínica la interconsulta por trabajo social; quien a su vez se encarga de realizar la entrevista de valoración y verificación de derechos vulnerados con el paciente y su familia o acompañante, posteriormente realiza el reporte del caso a la institución territorial que deba asumir la situación; cuando se trata de un menor de edad se realiza informe al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, y cuando se trata de un adulto se da informe a la Fiscalía; estos reportes se envían por correo físico y certificado.

Atención de maternas consumidoras de sustancias psicoactivas: Los casos de atención a maternas consumidoras de sustancias psicoactivas se reportan por el médico o enfermera jefe del servicio al área de Atención al Usuario. Trabajo Social se encarga de evaluar el estado de consumo y dinámica familiar de la materna y el recién nacido; estos casos siempre se deben reportar al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar por correo físico y certificado.

Atención a maternas menores de edad: Los casos de maternas de 15 años o menores a esta edad deben ser reportados por el médico o enfermero jefe del servicio a la Oficina de Atención al Usuario. Trabajo Social realiza la verificación y activa si es necesario la red de apoyo familiar de la menor, además se encarga de verificar las dinámicas familiares, la vulneración de los derechos de la menor (esquema de vacunación y PAI) y del entorno socio-familiar y económico, con el fin de realizar el reporte a la Comisaría de Familia y al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar. Se realiza reporte a la Personería cuando se trata de casos que requieren intervención inmediata.

• • •

Atención a personas en condición de abandono: Cualquier paciente independiente de su edad (niños, jóvenes, adultos) en condición de abandono es reportado por el médico o enfermera jefe a la Oficina de Atención al Usuario; Trabajo Social se encarga de realizar la valoración y elaborar el reporte escrito a Comisaría de Familia y al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar para entrar a fortalecer y activar la red de apoyo familiar o institucional de ser necesario.

Atención a personas en situación de negligencia social: Cualquier paciente en el que se evidencie situación o actos de negligencia directamente vinculados con su estado de salud por parte de la familia o cuidadores, debe ser reportado por el personal médico o de enfermería a Trabajo social, quien se encarga de activar medida de restitución de derechos con la red de apoyo inter-institucional responsable.

Atención a niños que presentan desnutrición: En los casos de desnutrición en los cuales el personal médico o de enfermería evidencie que ésta va más allá de una situación de salud y corporal, se realiza la interconsulta por Trabajo Social, que se encarga de entrar a evaluar la dinámica familiar y la condición socioeconómica y habitacional del paciente, con el fin de iniciar un proceso de educación brindada a la familia del menor por un equipo interdisciplinario conformado por profesionales en Nutrición, Pediatría y Trabajo Social; en caso de que la negligencia se siga evidenciando luego de realizar el proceso educativo, se realiza un reporte del caso a Comisaría de Familia a través de correo electrónico y correo certificado.

Atención a personas con dificultades socioeconómicas: En los casos de pacientes que se encuentran en condiciones económicas precarias, se realiza la verificación de esta condición a través de la búsqueda de red de apoyo familiar, puntaje del SISBEN, municipio de origen y si pertenece a algún tipo de población especial; luego de evidenciar la necesidad real del usuario, se gestiona el tipo de apoyo a requerir con ayuda del Grupo de Damas Voluntarias de la institución; las ayudas incluyen: aportes económicos para exequias, transporte de retorno a ciudades y municipios de origen, albergues o casas de paso, ayudas con implementos de aseo, alimentación, vestuario, elementos ortopédicos, entre otras.

Política de participación social en salud

La participación social es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y es su responsabilidad aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.

La política de participación social en salud –PPSS–, fue adoptada mediante la Resolución 2063 de 2017, por el Ministerio de Salud y Protección Social, resolución

• • •

en la cual se reconoce y se eleva la participación ciudadana como un derecho fundamental vinculado al derecho a la salud.

Así mismo, promueve la participación social a través de la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

La política de participación social en salud –PPSS sienta sus bases jurídicas en la Ley 1438 – Reforma SGSS y la Ley Estatutaria 1751- 2015.

En este sentido la Resolución 2063 de 2017 determina que las instituciones del sistema de salud en conjunto a nivel nacional deben adoptar esta política.

La oficina de atención al usuario del hospital san Juan de Dios E.S.E Rionegro debe:

- Realizar el diagnóstico del estado actual de la participación ciudadana en la entidad.
- Construir el Plan de participación.
- Identificación de actividades que involucran procesos de participación.
- Definir los canales y las metodologías que se emplearán para desarrollar las actividades de participación ciudadana identificadas en las fases del ciclo (participación en el diagnóstico, la formulación e implementación y evaluación de políticas, planes, programas o proyectos.)
- Divulgar el plan de participación por distintos canales invitando a la ciudadanía o grupos de valor a que opinen acerca del mismo a través de la estrategia que se haya definido previamente.
- Promoción efectiva de la participación ciudadana.
- Realizar el cargue de planeación de la política de participación ciudadana en la plataforma PISIS
- Realizar el cargue con las evidencias del seguimiento y desarrollo de la política de participación social en salud.

Realizar convocatoria y Asamblea para la conformación de la Asociación de Usuarios

El Coordinador de la Oficina de Atención al Usuario y el Coordinador de la Asociación de Usuarios definen la agenda, el lugar y la fecha para realizar la convocatoria de la Asamblea de conformación y/o renovación de la Asociación de Usuarios a través de medios de difusión como la página web institucional, carteleras institucionales y la realización de oficios enviados a través del correo electrónico. La convocatoria es publicada al menos 3 veces durante los dos meses anteriores a la fecha de realización de la Asamblea de acuerdo con la Circular Externa 08 de 2018.

• • •

Los requisitos para pertenecer a la Asociación de Usuarios son: Ser mayor de 18 años, haber hecho uso de los servicios que ofrece el Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro durante el último año y/o todos los usuarios del hospital que tengan contrato de servicios, pertenecer al listado de usuarios de la ESE con una vigencia no inferior a dos años y estar inscrito en el libro de usuarios, además de disponer de tiempo para las actividades y compromisos que se deba asumir en razón de su representación y funciones.

La Asamblea se iniciará con la información general de la entidad, la conformación y las funciones de la Asociación de Usuarios. Durante esta reunión, se realizará la postulación y votación por parte de los asistentes con el fin de elegir un equipo de trabajo conformado por un concejo directivo, el cual se posesionará con el gerente de la ESE y asumirán el compromiso de trabajar por la calidad de los servicios y la defensa de los usuarios.

La asociación de usuarios deberá estar conformada por:

- Un delegado ante la Junta Directiva del Hospital.
- Dos delegados del Comité de Ética.
- Delegados afiliados de cada una de las EPS.

Tendrá como funciones:

- Asesorar, explicar e informar a los usuarios del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, sobre los planes de beneficios, los servicios que les ofrece la institución, los requisitos para utilizarlos, los horarios, tarifas y demás normas para que los usuarios puedan acceder a ellos libremente.
- Mantener canales de comunicación interpersonal y por los medios más efectivos para conocer las inquietudes, demandas y sugerencias de los usuarios en cuanto a la calidad, oportunidad, horarios, tarifas de los servicios, con el fin de presentar a las directivas de la Institución para que sean tenidos en cuenta en la toma de decisiones.
- Ejercer control social sobre la calidad y oportunidad de los servicios, la gestión financiera y otros aspectos de la Institución.
- Hacerse representar en la Junta Directiva, Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital San Juan de Dios, de conformidad con las normas vigentes para la conformación comunitaria en estos espacios.
- Vigilar por el cumplimiento de las decisiones tomadas por la junta directiva de la Institución.
- Vigilar que las tarifas y cuota de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido a las normas vigentes.
- Proponer estrategias y actividades que tiendan a mejorar la oportunidad, calidad técnica y humana de los servicios de salud.

• • •

- Contribuir con los órganos de dirección para el mejoramiento de la imagen institucional mediante una comunicación efectiva con la comunidad del Municipio.
- Elegir representante y participar en el CTSSS y el COPACO.

Los deberes de los asociados son:

- Propender en todas las instancias el objetivo principal de la Asociación, llevando a cabo las actividades propuestas.
- Mantener constante comunicación con la Asociación.
- Respetar y procurar el buen nombre de la Asociación.
- Asistir a las reuniones de los órganos de la Asociación, participar de sus deliberaciones y votar con responsabilidad.
- Trabajar activamente en los planes y programas acordados por la Asociación.
- Apoyar iniciativas y programas del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, que tengan como finalidad el mejoramiento en la calidad de los servicios de salud y su proyección en su comunidad.
- Conocer y cumplir los Estatutos y reglamentos de la Asociación y las disposiciones legales que rigen la materia.
- Representar dignamente la asociación cuando le corresponde por designación de la Asamblea o delegación de la directiva o un Comité.
- Inscribirse y participar de un Comité de trabajo.

Causales de retiro:

- Irrespetar las decisiones tomadas por la Junta Directiva de la Asociación.
- Realizar cualquier acto que lastime la imagen de la asociación o del Hospital
- Revelar información confidencial establecida por la Junta Directiva.
- Faltar a tres reuniones consecutivas sin excusa que lo justifique.
- Interferir en la prestación de salud Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro.
- Actuar violentamente contra los funcionarios del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro.

Levantar el acta de conformación de la Asociación de Usuarios

Luego de la realización de la Asamblea, el Coordinador de la Oficina de Atención al Usuario realiza el acta de constitución, donde indica el nombre de los postulados y los resultados de la elección, la información sobre la Junta Directiva conformada por coordinador y secretario. La información debe contener el nombre de los integrantes, la calidad del usuario de la institución, dirección de residencia, contacto telefónico y el periodo para el que se haya constituido.

• • •

Subir o actualizar información sobre la Asociación de Usuarios en la página web institucional y en el aplicativo de la Supersalud

Con ayuda de las áreas de comunicaciones y sistemas, se publica y actualiza en la página web institucional la información sobre los mecanismos de participación social, donde se indica:

- Asociación(es) de Usuarios conformadas.
- Dirección, lugar y horario de reuniones de la asociación y datos de contacto.
- Orientación sobre el proceso de afiliación a la Asociación(es) de Usuarios, indicando los datos de contacto (nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono) del responsable de la afiliación a la Asociación de Usuarios.
- Nombres, apellidos y fecha de elección de los representantes de la Asociación de Usuarios.

Así mismo, con ayuda del área de calidad, a través del aplicativo de la Supersalud <https://nrvc.supersalud.gov.co/> en el módulo de Datos Generales, se realiza el reporte obligatorio con la información sobre la conformación de la Asociación de Usuarios, esta información debe permanecer completa y actualizada cada vez que se presente una novedad. Adicionalmente, se remite copia escaneada de las actas de constitución de las asociaciones de usuarios, dentro de 10 días hábiles siguientes a través del mismo aplicativo.

Realizar seguimiento y garantizar la sostenibilidad de la Asociación de Usuarios

Después de realizada la elección y posicionamiento, la oficina de Atención al Usuario determinará apoyo a la asociación de usuarios con todos los requerimientos que sean necesarios para que esta funcione y se mantenga.

Las reuniones de la asociación de usuarios se realizarán el primer martes de cada mes, de las cuales se debe mantener en el archivo CAD (Centro Administrativo de Documentos), copia de las actas donde se incluyan las acciones realizadas y el resultado de la gestión, además durante las reuniones también se conciertan actividades y planes de acción como la apertura de los buzones de PQRSF, estrategias de difusión e información sobre deberes y derechos de los usuarios, información sobre los comités de interés, entre otras actividades programadas por la institución. Para llevar a cabo estas actividades, el Coordinador de la Oficina de Atención al Usuario se encargará de realizar capacitaciones y asistencia técnica en temas relacionados con el funcionamiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud para garantizar el funcionamiento activo y la continuidad de la asociación de usuarios de la ESE.

• • •

Ejecutar las actividades y planes de acción

Entre las actividades de la Asociación de Usuarios se contempla la participación activa y conformación de los siguientes comités:

- **Comité de educación:** Es el encargado de difundir la salud apoyándonos en los derechos y deberes de los usuarios y en el conocimiento sobre el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Este estará conformado por mínimo 2 y máximo 5 afiliados. La coordinadora de este comité conformara su equipo de trabajo con el apoyo de las diferentes EAPB.
- **Comité de buzones o PQR:** Es el encargado de apoyar los programas estipulados en la ESE en bienestar de los usuarios, transmitir las inquietudes y sugerencias de la Asociación a la ESE, promover la utilización del buzón de sugerencias y los demás medios de manifestación, elaborar cronograma de apertura de buzones anual, analizar y socializar las sugerencias de los usuarios, velar porque se les dé oportuna respuesta a las sugerencias a los usuarios, realizar apertura de buzones semanal (lo cual debe realizarse por el líder de Atención al Usuario en compañía del presidente de la Asociación de Usuarios) y registrar en el Acta de apertura, elaborar informe de las principales PQRSF y presentar un informe mensual en la reunión de Asociación de Usuarios.
- **Comité de Ética:** Este comité es el encargado de velar porque el proceder de los empleados de la ESE y de los usuarios se adecúe a las condiciones establecidas para la prestación de los servicios. Tendrá como funciones las siguientes:
 - Promover la cultura y el trato digno.
 - Analizar y socializar las sugerencias de los usuarios.
 - Velar porque se les dé oportuna respuesta a las sugerencias a los usuarios.
 - Asistir a las reuniones programadas del mismo.
 - Tener responsabilidades en el comité.
 - Como actividad adicional, un representante de la Asociación de Usuarios hará parte de la Junta Directiva de la institución, quien debe cumplir con los siguientes requisitos: Ser elegido en la Asamblea General, pertenecer al menos a un Comité de la Asociación de Usuarios del Hospital San Juan de Dios E.S.E Rionegro, acreditar una permanencia no inferior a dos (2) años en este comité, no hallarse incurso en ninguna de las inhabilidades e incompatibilidades contempladas en la ley (para efectos de elección de los Representantes ante la Junta Directiva, la convocatoria será realizada por la Secretaría Local de Salud del Municipio), el representante de la asociación de

• • •

usuarios ante la Junta Directiva podrá ser retirado por inasistencia a dos reuniones sin excusa.

Además, la Asociación de Usuarios con ayuda de la Oficina de Atención al Usuario ejecutará los planes de acción que se construyen durante cada reunión mensual, en donde además se verificará el progreso y los resultados de estos; así mismo, ayudará en la toma de decisiones en cuanto se refiere a derechos de los usuarios con el fin de brindar un servicio con calidad, eficiencia y justicia social.

Como última actividad, la Asociación de Usuarios debe programar anualmente dos Asambleas y una rendición de cuentas.

Generar informes y archivar

La Coordinadora de la Oficina de Atención al Usuario realiza informe de seguimiento a las actividades planteadas, toda la documentación generada de la ejecución de las acciones como actas, fotografías, entre otros se archivarán en el CAD de la institución

Participación social a través del comité de ética

Promover y fortalecer los espacios de participación social a través del establecimiento del Comité de Ética en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro. Inicia con la conformación del Comité de Ética y termina con la redacción de las actas y el envío de estas a la Dirección Municipal y Departamental de Salud

Conformar el Comité de Ética Hospitalaria

Para realizar la convocatoria interna del personal médico y de enfermería, la gerencia de la institución emite una Resolución donde indica las fechas de inscripción, elección y publicación de resultados, la metodología usada para realizar la inscripción en Atención al Usuario, el periodo por el cual serán elegidos y las funciones del Comité; esto con el fin de que se postule el personal médico y de enfermería y se elija un representante de cada gremio a través de un proceso de votación desarrollada por y entre el personal de la institución, estos representantes serán elegidos por periodos de tres años y podrán ser reelegidos máximo hasta por dos periodos consecutivos.

Nota: En caso de que solo se postule una persona de cada cargo, no se realizará el proceso de votación, además cuando no se postule ninguna persona, el gerente designará mediante Resolución a estos representantes.

Los dos representantes de los usuarios que conformarán el Comité serán elegidos por la Asociación de Usuarios.

• • •

Al finalizar este proceso, el Comité de Ética estará conformado por:

- Un Representante de la Diócesis Sonsón – Rionegro, designado por el señor Obispo de la Región.
- El Asesor de Calidad de la Institución.
- El jefe de la Subdirección Científica.
- Líder de Atención al Usuario
- Dos representantes de la Asociación de Usuarios.
- Dos representantes de los Comités de Participación Comunitaria.
- Un Representante del Equipo Médico.
- Un Representante del Equipo de Enfermería.
- Invitado (s) cuando sea necesario de acuerdo a la complejidad de los casos a tratar.

El Comité de Ética tendrá como funciones:

- Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público.
- Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud; y fijar en lugar visible de la institución hospitalaria el decálogo del paciente.
- Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.
- Educar a la comunidad y al personal de la institución que presta servicios de salud, acerca de la importancia que representa el respeto a los derechos de los pacientes.
- Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.
- Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.
- Canalizar las quejas y denunciar ante las autoridades competentes, las irregularidades detectadas en la prestación del servicio de salud por violación de los derechos de los pacientes.
- Facilitar el proceso de decisión de los casos más conflictivos analizados.
- Elaborar protocolos de actuación en aquellos casos en los cuales se presenta con más frecuencia conflictos éticos.
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
- Atender la información bioética de sus integrantes y del personal de la Institución.

• • •

- Reunirse como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.
- Llevar un acta de cada reunión y remitirlas trimestralmente a la Dirección Municipal y Departamental de Salud.
- Liderar campañas y programas dirigidos a constituir una cultura de servicios en la E.S.E. y difundir la importancia que representa el respeto a los derechos de los pacientes.
- Invitar a personas que puedan contribuir a mejorar las actividades de análisis de casos.

Emitir Resolución de creación o modificación del Comité de Ética Hospitalaria

Luego de tener los resultados para la conformación del Comité de Ética Hospitalaria, el Gerente de la institución emite una Resolución en donde se indica la modificación del comité y el reglamento del mismo, dentro del reglamento se incluyen en forma detallada los objetivos, integrantes, funciones, deberes y derechos de los miembros, forma de organización y reuniones del comité.

Realizar reuniones del Comité de Ética

En la primera reunión, el Comité de Ética Hospitalaria realiza el plan de trabajo que se ejecutara durante todo el año; en este plan de trabajo se incluyen temas a tratar, actividades, intensidad horaria, responsables y mes en el que se realizara cada actividad, el Comité se reunirá como mínimo una vez al mes y extraordinariamente, cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberá ser convocado por dos de sus miembros; en las reuniones se debe realizar el seguimiento al cumplimiento del plan de trabajo. Para llevar a cabo cada reunión, deberán asistir como mínimo 4 personas. En caso de que alguna de las personas que conforman el Comité no pueda asistir, podrá enviar a su delegado en representación.

Redactar Acta y remitir a la Dirección Municipal y Departamental de Salud las actas del comité

Cada reunión del Comité de Ética se debe documentar a través de un acta que es elaborada por el Coordinador de Atención al Usuario y revisada por la Subdirección Científica, el acta debe contener la firma de estas personas, además se debe adjuntar el listado de asistencia de las personas presentes durante la reunión. Estas actas deben ser numeradas y cuidadas por el Secretario del Comité, además, trimestralmente se deben remitir el total de las actas de las sesiones con sus anexos en medio magnético a través del correo electrónico participacionsocial@rionegro.gov.co de la Dirección Municipal de Salud.

• • •

Participación social a través de la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas

Promover y fortalecer los espacios de participación social a través de la realización de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas en el Hospital San Juan de Dios E.S.E. Rionegro.

Preparar el informe a presentar en la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

El informe se realiza de acuerdo con la información presentada por cada responsable en el tema, esta información es enviada al área de comunicaciones y calidad; entre la información que debe ser presentada se encuentra:

- **Prestación de servicios de salud:** Esta información es aportada por la dependencia de calidad e incluye; indicadores de oportunidad y calidad de la atención y de los servicios prestados en comparación con la vigencia anterior, actividades de promoción y prevención desarrolladas, actividades de salud pública implementadas durante la vigencia y sus variaciones frente a la vigencia anterior, información relacionada con la caracterización de los usuarios y la gestión del riesgo en salud.
- **Contratación:** Esta información es presentada por el área de contratación y debe contener; la evolución y estado actual de los procesos de contratación de la red, incluyendo prestadores y dispensación de medicamentos e insumos. Número, objeto, monto y estado de los contratos terminados y en ejecución durante el periodo objeto de la rendición de cuentas.
- **Aspectos financieros:** Esta información es aportada por las dependencias de presupuesto y contabilidad, e incluye; información relacionada con las condiciones financieras de la entidad y la gestión de los recursos del sistema, análisis comparativo de la ejecución presupuestal con la vigencia anterior, información sobre la gestión del riesgo financiero, presentación y análisis del balance general y el estado de resultados comparado con al menos la última vigencia.
- **Satisfacción del usuario:** Esta información es construida por la coordinación de atención al usuario e incluye; análisis comparativo del comportamiento del total de las PQR presentadas, durante las últimas dos vigencias, análisis de los principales motivos de peticiones, quejas, reclamos y solicitudes de información presentadas en dichos periodos, número de fallos de tutelas a favor de los usuarios en relación con la prestación de servicios de salud, discriminado por motivos, mecanismos de atención prioritaria para personas con derechos a atención prioritario o preferencial, número de asociaciones de usuarios vigente, informe de los logros obtenidos como producto del

• • •

trabajo conjunto entre la Administración y las Alianzas, Asociaciones de Usuarios y demás instancias de participación de la Entidad. Informe de las encuestas de satisfacción y planes de mejora implantados o en curso a partir de las deficiencias detectadas en la Atención al usuario.

Cuando el informe se encuentra completo, se difunde a través de la página web y la página de Facebook del Hospital, esto debe ser con una antelación de 30 días a la realización de la audiencia.

Convocar a usuarios y ciudadanía en general a la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Se convoca a los usuarios y a la ciudadanía en general, como mínimo con un mes de anticipación, a la audiencia pública de rendición de cuentas. La invitación en donde se indica la fecha, hora y lugar de realización de la audiencia, se difunde a través de medios como: correo electrónico, página web institucional, redes sociales como Instagram y Facebook, carteleras informativas de la institución y cuñas radiales.

La publicación sobre esta invitación se debe realizar por los menos 2 veces durante dicho término con intervalo de al menos 10 días, en un medio de amplia circulación, con cobertura en la jurisdicción donde se cuenta con usuarios; además la publicación en la página web institucional sobre la fecha de programación y lugar de realización de la audiencia, debe realizarse a más tardar el 10 de abril de cada vigencia.

Nota: En caso de que se presente modificación en la fecha de la audiencia pública, la nueva fecha se debe publicar con al menos 20 días calendario de anterioridad a la realización y difundirse por los todos medios establecidos para la audiencia inicial.

Realizar reporte de la fecha de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Superintendencia Nacional de Salud

El área de calidad realiza el reporte con el formato Archivo Tipo GT003, a través de la plataforma NRVCC a la Superintendencia Nacional de Salud donde se indica la fecha de programación y lugar de realización de la audiencia pública de rendición de cuentas de la vigencia cumplida, con corte a 31 de diciembre. Este reporte debe realizarse a más tardar el 10 de abril de la siguiente vigencia y, en caso de modificación de fecha de la audiencia pública, la nueva fecha deberá reportarse con al menos 20 días calendario de anterioridad a la realización de la audiencia pública de rendición de cuentas.

...

Desarrollar Audiencia Pública de Rendición de Cuentas

Previo al desarrollo de la Audiencia se debe construir el reglamento de esta, donde se indica la programación, finalidad de la audiencia, horario de ingreso por parte de la comunidad, condiciones para el ingreso como la firma del listado de asistencia por parte de la comunidad, entrega del formato de evaluación de la audiencia, hora de inicio de la audiencia, el orden de desarrollo de la rendición, las intervenciones del Gerente y el espacio para intervenciones de la comunidad a través de la formulación de preguntas. Al finalizar la audiencia se recoge a la salida del auditorio, el formato de evaluación diligenciado por los asistentes.

Realizar acta y publicar información en la página web

Se redacta el acta de la audiencia que contiene las constancias de la convocatoria, la forma como se garantizó la participación de la ciudadanía, el desarrollo de la audiencia, la relación de autoridades, grupos u organizaciones asistentes, las respuestas y aclaraciones que se publicaron como consecuencia de las inquietudes surgidas en la audiencia, los compromisos adquiridos en el marco de la audiencia, junto con los soportes de las acciones de cumplimiento o el cronograma para su cumplimiento.

El acta debe ser publicada en la página web institucional dentro de los 15 días hábiles siguientes a la realización de la audiencia y debe estar acompañada de los registros de asistencia, el informe final presentado en la audiencia pública y los soportes relacionados. Esta información debe estar disponible al menos durante los tres (3) años siguientes a la realización de la audiencia, además debe ser conservada en el CAD del Hospital.

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

Función Pública. (02 de 2019). Manual Único del Rendición de Cuentas Versión 2. Obtenido de Función Pública:
<https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418548/34150781/Manual+%C3%9Anico+de+Rendici%C3%B3n+de+Cuentas+-+Versi%C3%B3n+2.+Nivel+Perfeccionamiento+-+Febrero+de+2019.pdf/782e0ca6-4ad9-b7f0-7454-55a455f8c7c5?t=1551477257888>

Ministerio de Salud. (01 de 11 de 1991). Resolución 13437 de 1991. Obtenido de Minsalud:
https://www.minsalud.gov.co/Normatividad_Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf

• • •

Ministerio de Salud. (03 de 08 de 1994). Decreto 1757 de 1994. Obtenido de Defensoría del Pueblo:
https://www.defensoria.gov.co/public/Normograma%202013_html/Normas/Decreto_1757_1994.pdf

Supersalud. (14 de 09 de 2018). Circular Externa 08 de 2018. Obtenido de Supersalud:
<https://docs.supersalud.gov.co/PortalWeb/Juridica/CircularesExterna/CIRCULAR%20EXTERNA%20008%20DE%202018.pdf>