



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-AUS-M-001

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

VERSIÓN: 01

MANUAL

FECHA: 10/11/2021

PÁGINA 1 de 36

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

CONTROL DE CAMBIOS

| No. VERSIÓN | DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO | FECHA |
|-------------|----------------------------------|------------|
| 01 | Elaboración y Emisión del Manual | 10/11/2021 |
| | | |

| | ELABORÓ | REVISÓ | APROBÓ |
|--------|---------------------|---|--|
| FECHA | 12/10/2021 | 05/11/2021 | 10/11/2021 |
| FIRMA | | | |
| NOMBRE | LAURA CAMILA MOLINA | IRIS ADRIANA MOJICA CARVAJAL | DIEGO FERNANDO FUQUEN F. |
| CARGO | Líder de SIAU | Asesor de Gestión De Calidad y Programas Especiales | Subgerente Administrativo y Financiero |

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 2 de 36 |

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|----|
| 1. INTRODUCCION | 4 |
| 2. OBJETIVO | 5 |
| 2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS..... | 5 |
| 3. ALCANCE | 5 |
| 4. NORMATIVIDAD | 5 |
| 5. REFERENTE TEÓRICO Y/O DEFINICIONES | 6 |
| 5.1. MARCO CONCEPTUAL | 6 |
| 6. DESARROLLO DEL MANUAL | 8 |
| 6.1 ¿QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU?..... | 8 |
| 6.2. ¿PARA QUÉ SIRVE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU?9 | |
| 6.3. FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)..... | 9 |
| 6.4. PROTOCOLO DE ATENCION Y COMUNICACIÓN..... | 10 |
| 6.5. DISTRIBUCION POBLACIONAL ATENDIDA EN EL AÑO 2020..... | 13 |
| 6.6. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)..... | 15 |
| 6.7. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)..... | 16 |
| 6.8. PROCESOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | 17 |
| 6.8.1. INFORMAR A LOS USUARIOS..... | 17 |
| 6.8.1.1. ¿POR QUÉ Y PARA QUE INFORMAR?..... | 17 |
| 6.8.1.2. ¿QUE INFORMACIÓN SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS?..... | 17 |
| 6.8.1.3 PLAN DE TRABAJO CAPACITACION SOBRE DERECHOS Y DEBERES | 22 |
| 6.8.1.4. ¿CUÁNDO SE INFORMA A LOS USUARIOS? | 28 |
| 6.8.1.5. BENEFICIOS PARA EL USUARIO | 28 |
| 6.8.1.6. BENEFICIOS PARA EL PRESTADOR | 28 |
| 6.8.1.7. ¿COMO SUMINISTRAR Y SOCIALIZAR LA INFORMACION?..... | 28 |
| 6.8.2. APOYAR AL USUARIO EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS SOCIALES | 29 |
| 6.8.2.1. PROBLEMAS SOCIALES MÁS COMUNES | 29 |

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 3 de 36 |

| | |
|--|----|
| 6.8.3. RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS | 30 |
| 6.8.3.1. DEFINICIONES | 30 |
| 6.8.3.2. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS. | 31 |
| 6.8.3.3. CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUEJA | 31 |
| 6.8.3.4. RESPUESTA DE LA QUEJA | 31 |
| 6.8.3.5. CONTROL DE LA QUEJA..... | 31 |
| 6.8.3.6. ARCHIVAR..... | 32 |
| 6.8.4. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS..... | 32 |
| 6.8.4.1. POR LA CAUSA GENERADORA DE LA QUEJA EN..... | 32 |
| 6.8.4.2. POR EL IMPACTO QUE TIENEN SOBRE LA SALUD Y LA VIDA DEL USUARIO | 32 |
| 6.8.4.3. POR EL IMPACTO QUE TIENE LA QUEJA EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA..... | 33 |
| 6.8.4.4. FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E..... | 33 |
| 6.8.5. MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS | 35 |
| 6.8.5.1. ¿QUE ES Y PARA QUE MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO? | 35 |
| 6.8.5.2. OBJETIVO..... | 35 |
| 6.8.5.3. ACTIVIDADES..... | 35 |
| 6.8.5.4. VARIABLES QUE EVALUAN EL DESARROLLO DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE | 35 |
| 6.8.6. HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO..... | 35 |
| 6.8.6.1. ENCUESTAS Y ANEXO DE FORMATOS..... | 35 |
| ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL PACIENTE URGENCIAS. ¡Error! Marcador no definido. | |

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 4 de 36 |

1. INTRODUCCION

El Sistema General de Seguridad Social en Salud, adoptó como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los Servicios y la eficiencia en la gestión, los cuales, para ser evaluados apropiadamente deben ser calificados, de una u otra forma por el Usuario de los servicios. Cuando hablamos del Usuario, nos referimos tanto al cliente externo de los servicios, como al cliente interno de los productos y servicios intermedios que se generan en los diferentes subprocesos o actividades de la atención en salud, sin los cuales no sería posible atender de maneras adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

Por eso, es importante conocer los aspectos fundamentales de la calidad de atención en salud las cuales son: la información sobre los distintos servicios, la forma de funcionamiento, los horarios, los profesionales; la posibilidad de expresar su opinión sobre la atención recibida; las comodidades brindadas durante la permanencia en la institución; el trato y humanización recibido por parte del personal administrativo, técnico y profesional; así como la percepción del grado de resolución del problema de salud por el cual el usuario acudió. De este modo la reglamentación del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad "SOGC", incluye como uno de sus componentes obligatorios por parte de Aseguradoras y Prestadores de servicios de salud, la evaluación de satisfacción de las necesidades y expectativas de los usuarios.

Es por ello que se diseña un manual de información y atención al usuario que será dado a conocer a todo el personal que labora en la institución con el fin de que cada uno de ellos y desde su cargo cumpla con la normatividad propuesta en este documento y así brinden el mejor servicio al cliente para que este sin duda se retire del hospital con un alto porcentaje de satisfacción y así mismo mejorar la calidad y la imagen del hospital frente a la comunidad, usuarios y sus familias.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 5 de 36 |

2. OBJETIVO

Implementar en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., instrumentos básicos necesarios para el cumplimiento de los servicios de información y atención al usuario (SIAU) de una forma clara, eficaz y oportuna, con la activa participación, brindando servicios con altos estándares de calidad, para contribuir al bienestar de nuestros usuarios, sus familias, la comunidad y el medio ambiente con responsabilidad social.

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Crear espacios de socialización entre el usuario y la institución, que aporten información acerca de derechos y deberes para la construcción del sistema.
- Ejecutar los formatos relacionados con el trámite de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, peticiones, felicitación y las encuestas para la medición de la satisfacción de los usuarios. Promoviendo la humanización en la Institución.
- Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades

3. ALCANCE

EL Proceso inicia cuando los usuarios solicitan información sobre la prestación de los servicios por medio de PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, peticiones, felicitación) y finaliza cuando se le proporciona respuesta oportuna a su solicitud. Aplica a todos los Clientes tanto internos como externos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

4. NORMATIVIDAD

- Ley 100 de 1993, Congreso de la Republica, Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1757 de 1994, Presidencia de la Republica, por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994.
- Ley 190 de 1995, Congreso de la Republica, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 6 de 36 |

- Decreto 2232 de 1995, presidencia de la República, por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos.
- Directiva presidencial 05 de 1995, presidente de la República, tareas y obligaciones impuestas por el estatuto anticorrupción a las diferentes entidades del estado.
- Circular 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud, Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones
- Resolución 2542 de 1998, Artículo 1, 2 y 3, Ministerio de salud, Por la cual se reglamenta el Sistema Integral de Información para el Sistema General de Seguridad Social en Salud – SIIS.
- Resolución 3374 del año 2000, Ministerio de Salud, Por la cual se reglamentan los datos básicos que deben reportar los prestadores de servicios de salud y las entidades administradoras de planes de beneficios sobre los servicios de salud prestados.
- Decreto 1011 del año 2006, Presidencia de la República, Por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- Resolución 1445 de 2006, Ministerio de Protección Social, Por la cual se definen las funciones de la Entidad acreditadora y se adoptan otras disposiciones.
- Circular Única de agosto de 2007, Superintendencia Nacional de Salud, instrucciones generales y remisión de información para la inspección, vigilancia y control
- Resolución 2003 de 2014, Ministerio de Salud y Protección Social, Por la cual se definen los procedimientos y condiciones de inscripción de los Prestadores de Servicios de Salud y de habilitación de servicios de salud

5. REFERENTE TEÓRICO Y/O DEFINICIONES

5.1. MARCO CONCEPTUAL

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.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 7 de 36 |

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.

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 científico-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.

Empatía: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de Salud más valorados por los usuarios.

Expectativas: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a la E.S.E. 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.

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

Garantía: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 8 de 36 |

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

Orientación al usuario/ paciente/ cliente: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por EL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

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 la E.S.E., médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarías entre otros.

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 de EL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en la E.S.E.

6. DESARROLLO DEL MANUAL

El Sistema Integral de Atención al Usuario, es la primera iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de la Protección Social para contribuir al estudio del mercado en las IPS, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (demandas, quejas, reclamos o sugerencias) que sobre la prestación de servicios formulan a las instituciones de diversos niveles en el Sistema General de Seguridad Social en Salud. Tiene como alcance, orientar decisiones gerenciales para solucionar problemas, aplicando herramientas de gestión y control de la calidad para el mejoramiento institucional.

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

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

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 9 de 36 |

6.2. ¿PARA QUÉ SIRVE EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU?

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

6.3. FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

- Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- Hacer uso de los formatos de registro de las PQRSDF (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, peticiones, felicitación), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.
- Operatividad 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 del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. 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.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 10 de 36 |

- Poner a disposición del sistema administrativo del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer su integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud.

6.4. PROTOCOLO DE ATENCION Y COMUNICACIÓN

| | |
|---|---|
| <p><i>Protocolo de atención presencial</i></p> | <p>A través de la Atención Presencial los usuarios y colaboradores interactúan personalmente para realizar trámites y solicitar servicios, información, orientación o asistencia relacionada con la Institución. Para el buen funcionamiento de este canal se debe tener en cuenta lo siguiente:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Presentación personal ➤ Comportamiento ➤ La expresividad en el rostro ➤ La voz y el lenguaje ➤ La postura ➤ El puesto de trabajo |
| <p><i>Protocolo de atención telefónica</i></p> | <p>El presente protocolo tiene por finalidad proporcionar un instrumento de actuación y comunicación ante la atención telefónica requerida por los usuarios.</p> <p>El Hospital Regional Sogamoso E.S.E. cuenta con línea telefónica a disposición de los usuarios 10 horas al día como mecanismo de escucha, solicitud de cita con el propósito de acoger sus manifestaciones, brindar orientación y dar respuesta a sus inquietudes de forma oportuna y confiable. Al contestar el teléfono en los centros de atención se debe seguir el siguiente protocolo:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Contestar el teléfono rápidamente. No más de tres timbrados. 2. Responder inmediatamente después de haber levantado el teléfono. No debemos hacer esperar a nuestro usuario |



3. Sonreír para poder ofrecer una entonación amable “La sonrisa se percibe por teléfono”.
4. Evitar tutear “Se debe tratar de usted a todas las personas”.
5. Utilizar el siguiente saludo: Buenos días, Hospital Regional de Sogamoso, ¿mi nombre es __ en que le puedo ayudar __?, debe manejar un tono amable y vocalizar bien. Este protocolo se debe utilizar en todos los servicios de atención por todos los colaboradores, cuando contesten el teléfono.
6. Escuchar a nuestro usuario. Debemos concentrarnos hasta que haya terminado de hablar.
7. Ofrecer nuestra atención y dar respuesta asertiva a su inquietud.
8. Para finalizar, se cierra la comunicación con amabilidad, utilizando palabras como: Que tenga un buen día, una buena tarde y gracias por llamar al Hospital Regional de Sogamoso.

Protocolo de atención virtual

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. ha establecido los siguientes canales de comunicación con los usuarios para facilitar la interacción frente al requerimiento de información ante la oficina SIAU.

Correo Electrónico:

atencionalusuario@hospitalsogamoso.gov.co

Como la línea de atención telefónica:

7730474 ext. 107

Celular Institucional

3118312922.

Así como la publicidad realizada por la página radial y sonido interno se publican boletines de carácter institucional que promocionan las diferentes actividades que se realizan en búsqueda del mejoramiento continuo de los procesos internos del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, que deben reflejarse en un



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-AUS-M-001

VERSIÓN: 01

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FECHA: 10/11/2021

MANUAL

PÁGINA 12 de 36

Programa de humanización en la prestación de servicios de salud

trato más humano y digno de los usuarios y sus familias.

Para la prestación de los servicios, todos los colaboradores, deben tener en cuenta los principios y valores institucionales establecidos en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E, principalmente, el de prestar, **Servicios humanizados** que significa: tratar y ser tratado con dignidad, siendo capaces de colocarnos en el lugar de los otros y promoviendo el respeto de la ética profesional.

USUARIO PREFERENCIAL

Se considera en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., Institución Amiga de la Mujer y la Infancia Integral al usuario Preferencial: Al niño y niña menor de 6 años, a la mujer gestante, niños en brazos, paciente con discapacidad física y/o mental y el Adulto mayor.

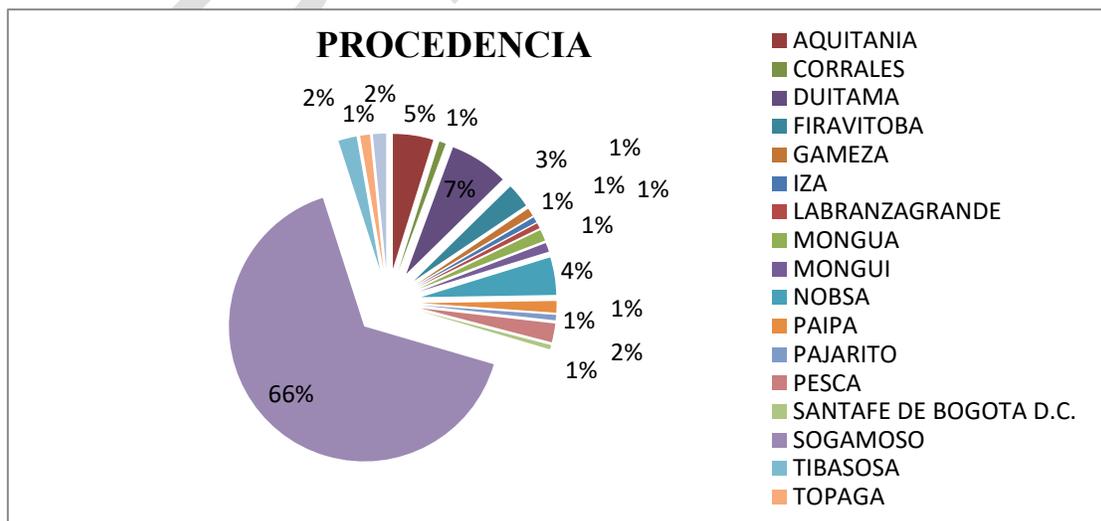




6.5. DISTRIBUCION POBLACIONAL ATENDIDA EN EL AÑO 2020

Según la Caracterización realizada para el año 2020 se obtuvieron los siguientes resultados:

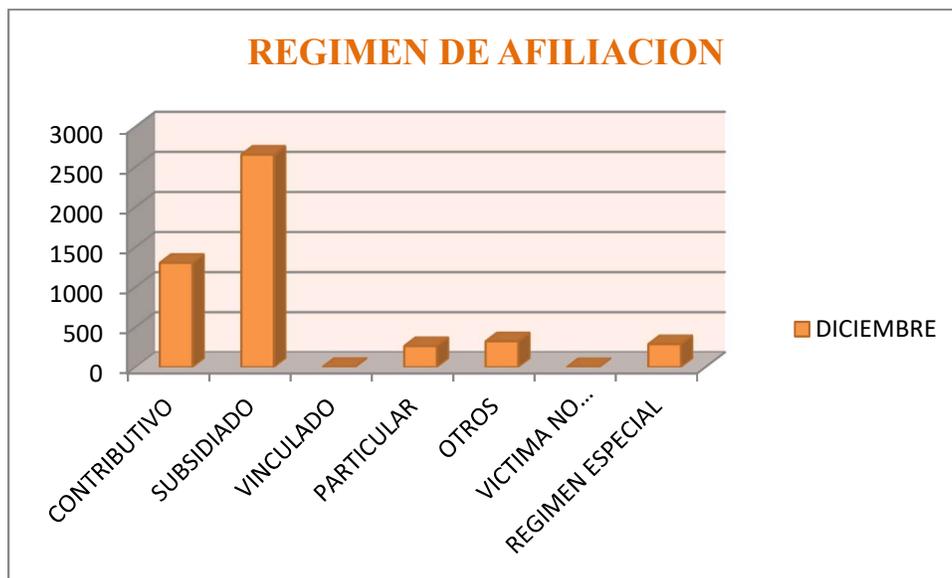
GEOGRAFICAS



| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 14 de 36 |

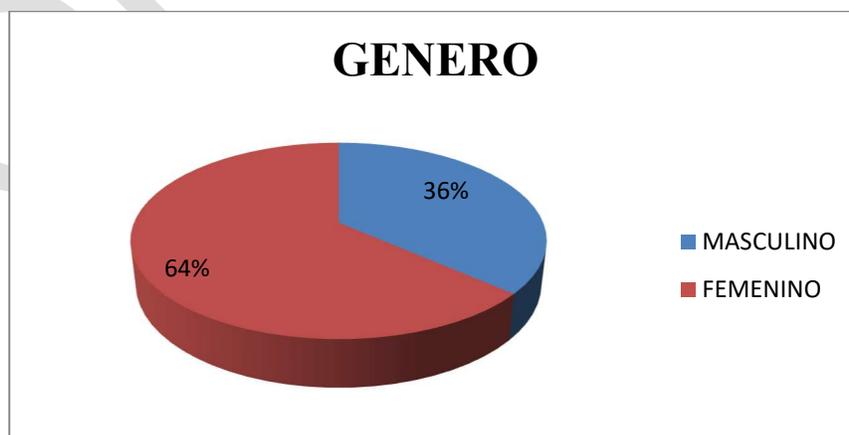
Como se observa en la gráfica los usuarios que más han asistido al Hospital Regional de Sogamoso E.S.E son procedentes en Sogamoso con un 66%, seguido de un 7 % procedente de Duitama.

RÉGIMEN DE AFILIACIÓN



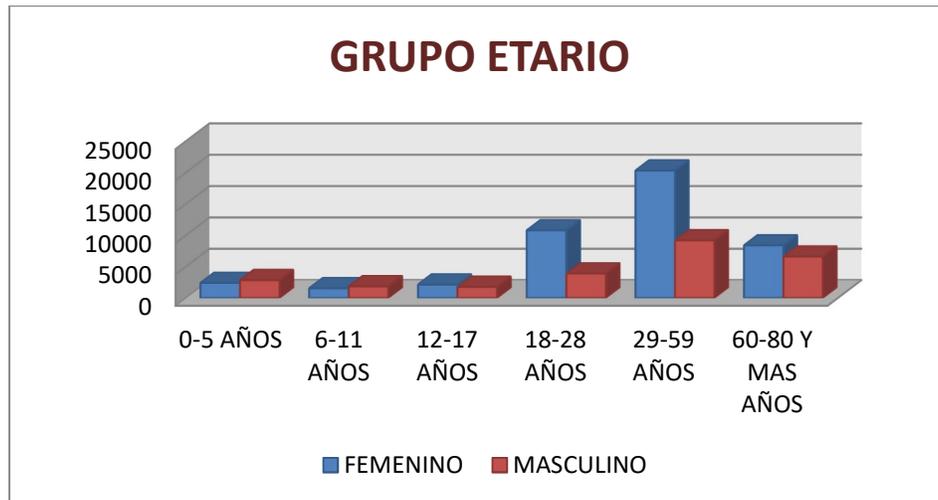
En el mes de diciembre del año 20201, el índice más alto corresponde al régimen subsidiado con 2651 usuarios para la atención por los diferentes servicios.

GENERO

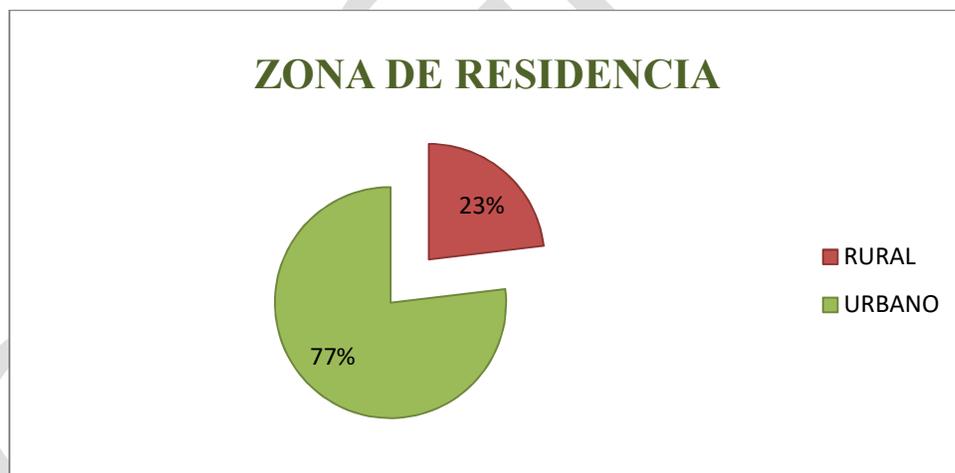


| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 15 de 36 |

En un 64% está representado en las usuarias de sexo femenino y en un 36% representado en usuarios de sexo masculino.



ZONA DE RESIDENCIA



Como se observa en la gráfica, un 77 % de los usuarios provienen de área urbana, seguido de un 23 % de área rural.

6.6. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 16 de 36 |

- Contar con información proveniente de los usuarios para facilitar el mejoramiento de la calidad de los servicios.
- Brindar conocimientos e información con relación a las características de la demanda de servicios de salud.
- Crear medios de expresión concreta de las necesidades de salud de los usuarios.
- Fortalecer la relación Institución – Usuarios – Comunidad.
- Promover actividades de sensibilización en el campo de los derechos y deberes en salud de los usuarios.
- Favorecer el desarrollo de los compromisos hacia los usuarios por parte de los prestadores de servicios.
- Conocer a los usuarios, grupos y comunidad que acceden a nuestros servicios.
- Ayudar a reducir costos y mejor uso de los servicios.

6.7. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

- Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario en todas las instancias: Gerencia, Administración, Usuarios y funcionarios.
- Orientar decisiones gerenciales para solucionar problemas en apoyo a la toma de decisiones de los diferentes actores del proceso.
- Servir como herramienta de gestión y control de la calidad en el mejoramiento del clima organizacional y comunitario.
- Implementar sistemas Internos de protección y defensa de los derechos De los pacientes.
- Fortalecer el mejoramiento en la gestión, organización y toma de decisiones de los servicios de la E.S.E.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 17 de 36 |

6.8. PROCESOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

6.8.1. INFORMAR A LOS USUARIOS

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

6.8.1.1. ¿POR QUÉ Y PARA QUE INFORMAR?

EL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. necesita suministrar información a los usuarios y a todos los actores del sistema para satisfacer sus necesidades en la atención en salud, regular y armonizar las relaciones asegurador – prestador – usuario – comunidad, relacionados con las condiciones: administrativas, legales, técnico científicas, éticas y los deberes y derechos en salud.

Tiene como finalidad mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente a la atención en salud brindada.

6.8.1.2. ¿QUE INFORMACIÓN SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS?

A los usuarios se le brinda información relativa a la prestación del servicio:

- Atención reglamentada en los planes de beneficios POS y POS-S
- Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución
- Línea 24 horas de atención al usuario
- Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios

✓ Relativas a los deberes y derechos:

El Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., Institución Amiga de la Mujer y la Infancia con Enfoque Integral – IAMII, con más de 147 años de experiencia en la prestación de servicios de salud para el beneficio de la comunidad. Día a día se esfuerza para brindarle la mejor atención y servicio, poniendo a su disposición tecnología moderna e infraestructura óptima con un equipo humano idóneo para su atención en salud.

El equipo del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E. se enorgullece por permitir

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 18 de 36 |

acompañarlo a usted y su familia en su atención de salud para que su experiencia sea la mejor con calidad y calidez.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DEBERES

El conocimiento de sus deberes como paciente de los servicios de salud le permite asumir una participación activa, para garantizar su seguridad y sana convivencia en el Hospital Regional de Sogamoso E.S.E.

1. **Afiliarse** con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud y cumplir las normas de la Institución.
2. **Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.**
3. **Tratar con dignidad** al personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.
4. **Asistir puntualmente** a las citas médicas o procedimientos a realizarse y contribuir con los gastos por la atención.
5. **Suministrar** oportunamente **información** veraz, clara y completa sobre su estado de salud y afiliación.
6. **Utilizar y disfrutar** de manera responsable las instalaciones y servicios que ofrece el Hospital, sin engaños, ni fraudes para obtener beneficios.
7. **Cumplir** de manera responsable con **las recomendaciones** de los profesionales de salud que lo atiendan.
8. **Actuar de manera solidaria** ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
9. **A tomar parte** en las diferentes **instancias** de participación que brinda el Hospital y vigilar el cumplimiento de las normas y protocolos de la Institución.
10. **Contribuir solidariamente** al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud de acuerdo con su afiliación.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 19 de 36 |

DERECHOS

Señor usuario y familia usted tiene derecho a:

1. **Acceder a los servicios**, sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
2. **Ser informado** sobre los costos de su atención en salud.
3. A **recibir una atención prioritaria** en caso de mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con diversidad funcional y niños y jóvenes menores de 18 años.
4. **Elegir libremente** al profesional de la salud que quiere que lo trate, según los recursos y disponibilidad de la Institución.
5. **Recibir un trato digno** sin discriminación alguna y asistencia espiritual, según sus creencias, si lo solicita.
6. **Ser incluido** en estudios o proyectos de investigación científica, solo si lo autoriza.
7. **Obtener información clara y oportuna** de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
8. **Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace** cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
9. **Recibir una segunda opinión médica** si lo deseas, según los recursos y disponibilidad de la Institución.
10. **Recibir** durante todo el proceso de la enfermedad **la mejor asistencia medica** disponible.
11. **Que en caso de urgencia** sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
12. A que se respete su **voluntad** de renunciar a la **donación de órganos** de conformidad con la ley.
13. **A morir con dignidad** y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de la enfermedad.
14. **Solicitar y recibir explicaciones** acerca de los costos por los tratamientos recibidos.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 20 de 36 |

15. Que se mantenga **confidencialidad** sobre su información sobre historia clínica y a obtener copia de la misma en las condiciones de ley.
16. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
17. **A que le informen** donde y como pueden presentar reclamaciones quejas, denuncias, felicitaciones sobre la atención en salud prestada y a obtener respuesta oportuna.
18. A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que le corresponden a los funcionarios.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS NIÑOS HOSPITALIZADOS

DERECHOS

1. Cuéntame, de forma divertida, cuales son mis derechos durante la hospitalización.
2. No me ingreses si la atención puede darse ambulatoriamente.
3. Durante mi proceso que pueda estar con mi familia.
4. Que pueda disfrutar de juguetes o libros o que pueda traer los míos.
5. Trátame con cariño, cuídame bien y respeta mi intimidad.
6. Para poder disfrutar de un lugar agradable, todo está hecho a mi medida.
7. Escucha mis opiniones y tenlas en cuenta si es posible.
8. Cuéntame sobre mi enfermedad y tratamiento para que junto a mi familia lo entendamos.

DEBERES

1. Respeto al personal de salud, a quienes comparten mi habitación y situación.
2. Me comporto muy bien.
3. Ayudo en mi recuperación y auto cuidado.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 21 de 36 |

4. Hablo siempre con la verdad.
5. Cuido las instalaciones, muebles y en general los recursos del hospital.
6. Ayudo con el cuidado de nuestro medio ambiente, cerrando la llave para no desperdiciar el agua y no arrojo papeles al piso.

DERECHOS Y DEBERES DE LA GESTANTE Y SU FAMILIA

Mujer en estado de Gestación y familia, tienen:

DERECHO A:

1. A estar acompañada por una persona significativa en los diferentes momentos de la atención en salud.
2. A no ser considerada como una enferma.
3. A expresar sus temores y elegir con base en información adecuada.
4. A Sentirse dueña de su cuerpo.
5. A No someterse a rutinas médicas innecesarias.
6. A sentir o no sentir dolor durante el nacimiento.
7. A expresarse según su necesidad.
8. A el vínculo inmediato con el recién nacido (contacto piel a piel).
9. A una atención diferencial, personalizada.
10. A escoger el método de planificación de su preferencia.

DEBER A:

1. A brindar un trato respetuoso a el personal de salud.
2. A estar afiliada a el Sistema General de Seguridad Social en Salud.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 22 de 36 |

3. A estar acompañada por una persona significativa en los diferentes momentos de atención en salud.
4. A asistir a mínimo 7 controles prenatales, puerperio, recién nacido y planificación familiar.
5. A asistir a el curso de maternidad y paternidad feliz.
6. A portar siempre la documentación, exámenes complementarios de su gestación.
7. A conocer los signos de alarma de la Gestante y el Recién nacido.
8. A garantizar la lactancia materna exclusiva hasta los seis meses de edad, siempre que sea posible y complementaria hasta los dos años y más.
9. A seguir las recomendaciones de los profesionales de Salud.
10. A contactar la Red de Apoyo IAMII, cuando lo requiera.

6.8.1.3 PLAN DE TRABAJO CAPACITACION SOBRE DERECHOS Y DEBERES

Mediante resolución 585 de 2019, el HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E adopta los deberes y derechos de atención en salud y se implementa un proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, por lo que se cuenta la comunicación como una herramienta dirigida a cumplir con los objetivos propuestos la cual se plantea el objetivo general, que consiste en diseñar un plan de trabajo de divulgación; y los específicos, que nos llevan a caracterizar el público interno y externo de la institución, como también, se describen las actividades a desarrollar.

Después de la aplicación del instrumento en el año 2020 y como análisis de los resultados respecto a las encuestas de conocimiento en derechos y deberes en salud realizadas en UBA Busbanza, UBA Pajarito y Hospital Regional De Sogamoso, se identificó:

UBA Buzbanza: De los 6 funcionarios que laboran en el área administrativa, asistencial, y otros, el 83% de los encuestados tienen conocimiento sobre los Derechos y Deberes en Salud y el 17% desconocen del tema.

UBA Pajarito: De los 11 funcionarios que laboran en el área administrativa, asistencial, y otros, el 100% de los encuestados tienen conocimiento sobre los Derechos y Deberes en Salud.

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 23 de 36 |

Hospital Regional Sogamoso E.S.E.: De los 163 funcionarios que laboran en el área administrativa, asistencial, y otros, el 97% de los encuestados tienen conocimiento sobre los Derechos y Deberes en Salud y el 3% desconocen del tema.

Por esta razón es necesaria implementar estrategias de manera permanente con el fin de ampliar los espacios de participación ciudadana.

METODOLOGÍA

Población:

Cliente interno y externo de la E.S.E Hospital Regional de Sogamoso.

Recursos:

Algunos de los recursos que se van a trabajar para las actividades a realizar en el plan de trabajo son:

- Emisora Radial
- Redes Sociales (Facebook, Twitter, whatsApp)
- Videos
- Sonido Interno
- Boletín Institucional
- Rotafolio
- Capacitación

Sistema de Información y Atención al Usuario:

- Oficina SIAU
- Líder de SIAU
- Oficina de Información
- Comunicadora social del hospital

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 24 de 36 |

ACTIVIDAD SEMANAL DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES EN SALUD

La Oficina de Sistema de Información y Atención al Usuario **SIAU** del Hospital Regional de Sogamoso E.S.E., los invita a tener en cuenta los Deberes y Derechos en Salud, a través de redes sociales (whatsApp, Facebook y Twitter), sonido interno, programa radial y boletín Institucional.

| DERECHOS Y DEBERES DE LOS NIÑOS HOSPITALIZADOS | | |
|---|---|---|
| ACTIVIDAD SEMANAL | UN DEBER | UN DERECHO |
| Programadas según cronograma del Plan Anual | Respeto al personal de salud, a quienes comparten mi habitación y situación. | Cuéntame, de forma divertida, cuales son mis derechos durante la hospitalización. |
| | Me comporto muy bien. | No me ingreses si la atención puede darse ambulatoriamente. |
| | Ayudo en mi recuperación y auto cuidado, | Durante mi proceso que pueda estar con mi familia. |
| | Hablo siempre con la verdad. | Que pueda disfrutar de juguetes o libros o que pueda traer los míos. |
| | Cuido las instalaciones, muebles y en general los recursos del hospital. | Trátame con cariño, cuidame bien y respeta mi intimidad. |
| | Ayudo con el cuidado de nuestro medio ambiente, cerrando la llave para no desperdiciar el agua y no arrojé papeles al piso. | Para poder disfrutar de un lugar agradable, todo está hecho a mi medida. |
| | | Escucha mis opiniones y tenlas en cuenta si es posible. |
| | | Cuéntame sobre mi enfermedad y tratamiento para que junto a mi familia lo entendamos. |



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-AUS-M-001

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

VERSIÓN: 01

MANUAL

FECHA: 10/11/2021

PÁGINA 25 de 36

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

| ACTIVIDAD SEMANAL | UN DEBER | UN DERECHO |
|--|--|--|
| Programadas según cronograma del Plan Anual | Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud y cumplir las normas de la Institución. | Acceder a los servicios , sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley. |
| | Cuidar su salud , la de su familia y su comunidad. | Ser informado sobre los costos de su atención en salud. |
| | Tratar con dignidad al personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes. | A recibir una atención prioritaria en caso de mujeres en embarazo, adultos mayores, personas con diversidad funcional y niños y jóvenes menores de 18 años. |
| | Asistir puntualmente a las citas médicas o procedimientos a realizarse y contribuir con los gastos por la atención. | Elegir libremente al profesional de la salud que quiere que lo trate, según los recursos y disponibilidad de la Institución. |
| | Suministrar oportunamente información veraz, clara y completa sobre su estado de salud y afiliación. | Recibir un trato digno sin discriminación alguna y asistencia espiritual, según sus creencias, si lo solicita. |
| | Utilizar y disfrutar de manera responsable las instalaciones y servicios que ofrece el Hospital, sin engaños, ni fraudes para obtener beneficios. | Ser incluido en estudios o proyectos de investigación científica, solo si lo autoriza. |
| | Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan. | Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento. |
| | Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas. | Que usted o la persona que lo represente acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada. |
| A tomar parte en las diferentes instancias de participación que brinda el Hospital y vigilar el cumplimiento de las normas y protocolos de la Institución. | Recibir una segunda opinión médica si lo desea, según los recursos y disponibilidad de la Institución. | |



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-AUS-M-001

VERSIÓN: 01

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

FECHA: 10/11/2021

MANUAL

PÁGINA 26 de 36

| | | |
|---|---|--|
| Programadas según cronograma del Plan Anual | Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud de acuerdo con su afiliación. | Recibir durante todo el proceso de la enfermedad la mejor asistencia medica disponible. |
| | | Que en caso de urgencia sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero. |
| | | A que se respete su voluntad de renunciar a la donación de órganos de conformidad con la ley. |
| | | A morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de la enfermedad. |
| | | Solicitar y recibir explicaciones acerca de los costos por los tratamientos recibidos. |
| | | Que se mantenga confidencialidad sobre su información sobre historia clínica y a obtener copia de la misma en las condiciones de ley. |
| | | A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad. |
| | | A que le informen donde y como pueden presentar reclamaciones quejas, denuncias, felicitaciones sobre la atención en salud prestada y a obtener respuesta oportuna. |
| | A que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que le corresponden a los funcionarios. | |



HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

CÓDIGO: D-AUS-M-001

INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

VERSIÓN: 01

MANUAL

FECHA: 10/11/2021

PÁGINA 27 de 36

DERECHOS Y DEBERES DE LA GESTANTE Y SU FAMILIA

| ACTIVIDAD SEMANAL | UN DEBER | UN DERECHO |
|---|--|--|
| Programadas según cronograma del Plan Anual | A brindar un trato respetuoso a el personal de salud. | A estar acompañada por una persona significativa en los diferentes momentos de la atención en salud. |
| | A estar afiliada a el Sistema General de Seguridad Social en Salud. | A no ser considerada como una enferma. |
| | A estar acompañada por una persona significativa en los diferentes momentos de atención en salud. | A expresar sus temores y elegir con base en información adecuada. |
| | A asistir a mínimo 7 controles prenatales, puerperio, recién nacido y planificación familiar. | A Sentirse dueña de su cuerpo. |
| | A asistir a el curso de maternidad y paternidad feliz. | A No someterse a rutinas médicas innecesarias. |
| | A portar siempre la documentación, exámenes complementarios de su gestación. | A sentir o no sentir dolor durante el nacimiento. |
| | A conocer los signos de alarma de la Gestante y el Recién nacido. | A expresarse según su necesidad. |
| | A garantizar la lactancia materna exclusiva hasta los seis meses de edad, siempre que sea posible y complementaria hasta los dos años y más. | A el vínculo inmediato con el recién nacido (contacto piel a piel). |
| | A seguir las recomendaciones de los profesionales de Salud. | A una atención diferencial, personalizada. |
| | A contactar la Red de Apoyo IAMII, cuando lo requiera. | A escoger el método de planificación de su preferencia. |

| | | |
|---|--------------------------------------|---------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: D-AUS-M-001 |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: 10/11/2021 |
| | | PÁGINA 28 de 36 |

6.8.1.4. ¿CUÁNDO SE INFORMA A LOS USUARIOS?

- Por demanda del usuario, para satisfacer sus necesidades de información
- Por iniciativa del Hospital para promocionar y divulgar sus servicios e imagen corporativa.

6.8.1.5. BENEFICIOS PARA EL USUARIO

- Satisfacer sus necesidades de información
- Adquirir y/o fortalecer su confianza en los servicios que recibe de la E.S.E
- Eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención E.S.E. y en ocasiones la atención administrativa.
- Conocer los distintos escenarios y formas de participación social en salud y la manera de involucrarse en ellos.
- Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta de servicios.

6.8.1.6. BENEFICIOS PARA EL PRESTADOR

- Divulgar y promocionar sus servicios y la calidad de los mismos
- Ganar la confianza de los usuarios
- Eliminar barreras a la accesibilidad de los servicios
- Promover el uso adecuado de los servicios

6.8.1.7. ¿COMO SUMINISTRAR Y SOCIALIZAR LA INFORMACION?

La información cumple una doble finalidad:

FUNCIONAL: Cuando se relaciona con procesos, tramites y eventos.

PEDAGOGICA: Cuando se relaciona con información de autocuidado, programas de prevención y promoción de la salud.

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: |
| | | PÁGINA 29 de 36 |

La socialización es el momento en el cual se hace el contacto del usuario con el hospital y la información llega al usuario en el proceso de promoción y divulgación de los servicios y la imagen corporativa.

La información se suministra de manera Personal (directa) o Impersonalmente:

PERSONAL: El proceso de comunicación es permanente y por lo tanto los flujos de información se dan en cada momento de la relación interpersonal, con los gestos, la mirada y las palabras. Adicionalmente se realiza mediante charlas y capacitación.

Este proceso empieza en la portería de la institución y tiene ciclos de información y silencio en donde los usuarios toman decisiones.

Se requiere que todo el personal de la institución esté sensibilizado y capacitado para responder a esta necesidad.

IMPERSONAL: La socialización se puede realizar de dos formas diferentes:

- Masiva: volantes, folletos, cartillas, carteleras, afiches, página web.
- Selectiva: entrega de material a usuarios focalizados, entrega vía correo de portafolio de servicios.

6.8.2. APOYAR AL USUARIO EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS SOCIALES

En el marco de una atención integral, EL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. debe establecer mecanismos para identificar aspectos relacionadas con las condiciones socioeconómica, cultural, religiosa, política, familiar y laboral de los usuarios, para definir estrategias y hacer grata la estancia de los usuarios en la institución, facilitar las relaciones sociales con su medio ambiente e integrar esfuerzos con diferentes actores sociales para solucionar problemas que afectan a los individuos e inciden en el proceso salud – enfermedad.

En este sentido el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU -, se encargará de orientar a los usuarios hacia la oficina del SIAU, con el fin de que el paciente sienta una respuesta a su necesidad o solución a su problema.

6.8.2.1. PROBLEMAS SOCIALES MÁS COMUNES

- Identificación de usuarios N.N

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: |
| | | PÁGINA 30 de 36 |

- Informar y contactar: aseguradores, empleadores, familiares o acudientes
- Respetar y apoyar la libertad de cultos
- Brindar atención acorde con patrones culturales
- Rehabilitación social
- Suministro de elementos adicionales requeridos
- Protección social
- Búsqueda de alojamiento

6.8.3. RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Por mandato legal vigente toda Institución del Estado debe contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto, esta función deberá ser desarrollada por el SIAU.

El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y el respeto que EL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

6.8.3.1. DEFINICIONES

- **Reclamo:** es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una autoridad pública.
- **Sugerencia:** es el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.
- **Felicitación:** opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.

Mediante este trámite se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño, para lo cual, se debe:

- Dar una respuesta que satisfaga

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: |
| | | PÁGINA 31 de 36 |

- Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos de la institución.
- Establecer estrategias de mejoramiento que permitan corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata
- El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa.

6.8.3.2. RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS DE LOS USUARIOS.

- Si la queja se recibe mediante llamada:
 - a. Diligencia en el momento de la llamada el formato para quejas, reclamos y sugerencias.
- Si la queja se presenta por carta:
 - a. Diligencia en el momento de la llamada el formato para quejas, reclamos y sugerencias.
 - b. Anexa la carta al formato de quejas.
- Si la queja se presenta por forma personal:
 - a. se diligencia en presente del usuario el formato para quejas y reclamos.

6.8.3.3. CLASIFICACIÓN Y ANÁLISIS DE LA QUEJA

Realiza el trámite correspondiente dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas, a fin de dar solución oportuna al usuario

6.8.3.4. RESPUESTA DE LA QUEJA

Responde por escrito al usuario tan pronto tenga el resultado de la investigación a la situación planteada y a una respuesta pertinente a la misma.

6.8.3.5. CONTROL DE LA QUEJA

Presenta un informe de los casos recibidos en la semana al comité de calidad. Utiliza la información para alimentar la satisfacción del usuario en atención a quejas, reclamos y sugerencias.

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: |
| | | PÁGINA 32 de 36 |

6.8.3.6. ARCHIVAR

Se deberá archivar en orden cronológico la documentación relacionada con cada caso

- Formato para quejas y reclamos.
- Copia de informe al comité de Ética hospitalaria y de la Investigación.
- Carta del usuario sobre la queja en caso de existir.
- Demás soportes generados en el trámite.

6.8.4. CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

Las quejas se clasifican de acuerdo con diferentes criterios.

6.8.4.1. POR LA CAUSA GENERADORA DE LA QUEJA EN

Aseguramiento: las quejas relacionadas con el aseguramiento de la población a los diferentes regímenes.

Administración de los recursos: quejas relacionadas con la red de servicios, los recursos financieros, recursos disponibles del SGSSS.

Prestación de servicios: quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención E.S.E., administrativa y social en salud, generadas por: Recurso humano: ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.

Procesos y procedimientos: información suficiencia, disponibilidad, accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad.

Infraestructura física: locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo.

6.8.4.2. POR EL IMPACTO QUE TIENEN SOBRE LA SALUD Y LA VIDA DEL USUARIO

Leves: las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto

Moderadas: tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario, pero no son urgentes ni críticas.

Severas: Las que tienen un alto impacto sobre los aspectos clínicos.

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: |
| | | PÁGINA 33 de 36 |

6.8.4.3. POR EL IMPACTO QUE TIENE LA QUEJA EN LA GESTIÓN DE LA EMPRESA

Leves: no tienen impacto en la dinámica de la empresa. Su análisis, evaluación y solución están en el ámbito de la unidad funcional.

Se consideran quejas leves las que se presente con relación a: Llamados de atención al personal, pérdida de objetos pertenecientes a los usuarios, reclamos de contexto personal.

Moderadas: aquellas que afectan el curso normal de la institución, pero no tienen un impacto perdurable ni perjudican gravemente los recursos ni la gestión. Este tipo de faltas amerita investigación disciplinaria y/o requieren el concurso de varias unidades funcionales para su solución.

Se consideran quejas moderadas las que se presenten con relación a:

Asignación de citas, programación de cirugías, procedimientos en imagenología y laboratorio clínico, inconformidad de los usuarios sobre la gestión administrativa.

Severas: tienen efectos de hecho o potenciales graves sobre el funcionamiento general de la E.S.E. Ameritan la intervención de la Gerencia en el análisis, evaluación y alternativas de solución.

Se consideran quejas severas las que tiene relación con:

Hospitalización, urgencias, asuntos relacionados con la materna y/o pediatría, aseo de instalaciones, bioseguridad, manejo médico inadecuado o por fuera de las guías médicas y de enfermería, maltrato del personal de salud hacia los usuarios.

De acuerdo a la clasificación se debe realizar el trámite de la queja, incluida la respuesta, así:

Severa: realizar el análisis a la queja en cinco (5) días hábiles.

Moderada: realizar el análisis al reclamo en diez (10) días hábiles.

Leve: realizar el análisis al reclamo en quince (15) días hábiles.

El tiempo óptimo de respuesta será de 15 días hábiles contando desde la fecha en que se radica la queja.

6.8.4.4. FORMATO DE QUEJAS Y RECLAMOS DEL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E.

| | | |
|---|---|------------------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: |
| | | PÁGINA 34 de 36 |

Los formatos relacionados con el manejo de la queja son los siguientes:

D-AUS-FT-001 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones

D-AUS-FT-002 Acta de apertura de buzones

ORIGINAL

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: |
| | | PÁGINA 35 de 36 |

6.8.5. MEDICION DEL NIVEL DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS

El Sistema General de Seguridad Social en Salud adopto como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la Gestión. Cuando hablamos de Usuario, que califica los servicios nos referimos tanto al cliente externo como interno.

6.8.5.1. ¿QUE ES Y PARA QUE MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCION DEL USUARIO?

Para conocer de forma Técnica y Objetiva, la percepción de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

6.8.5.2. OBJETIVO

Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la Institución e identificar sus prioridades.

6.8.5.3. ACTIVIDADES

- Conocer necesidades y expectativas de los usuarios
- Conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios
- Generar programas de mejoramiento.

6.8.5.4. VARIABLES QUE EVALUAN EL DESARROLLO DE LA SATISFACCION DEL CLIENTE

En principio, la evaluación de satisfacción del usuario deber ser un proceso permanente, que se convierta en política institucional. La aplicación de los instrumentos de medición deber ser mensual, y consultar los ciclos propios de la institución, con una consolidación mensual

6.8.6. HERRAMIENTAS UTILIZADAS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO

6.8.6.1. ENCUESTAS Y ANEXO DE FORMATOS

EL HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. realizara la evaluación de satisfacción del usuario con la aplicación de encuestas de manera permanente, mensualmente se presentará un informe en el comité de calidad con el fin de identificar problemas críticos en la prestación de los servicios y así realizar planes de mejoramiento que permita controlar la situación.

| | | |
|---|--------------------------------------|-----------------|
|  | HOSPITAL REGIONAL DE SOGAMOSO E.S.E. | CÓDIGO: |
| | INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO | VERSIÓN: 01 |
| | MANUAL | FECHA: |
| | | PÁGINA 36 de 36 |

La medición de la satisfacción de los usuarios es realizada de acuerdo a los requisitos del procedimiento D-AUS-PR-002 Medición de la satisfacción del usuario y los formatos aplicados son:

- D-AUS-FT-003 Encuesta de satisfacción en consulta externa
- D-AUS-FT-004 Encuesta de satisfacción en urgencias
- D-AUS-FT-005 Encuesta de satisfacción en hospitalización

7. ANEXOS

- D-AUS-FT-001 Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones
- D-AUS-FT-002 Acta de apertura de buzones
- D-AUS-FT-003 Encuesta de satisfacción en consulta externa
- D-AUS-FT-004 Encuesta de satisfacción en urgencias
- D-AUS-FT-005 Encuesta de satisfacción en hospitalización