

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 1 de 32

Tabla de contenido

OBJETIVO GENERAL.....	3
OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	3
ALCANCE.....	3
MARCO LEGAL	3
DEFINICIONES.....	4
ASPECTOS INSTITUCIONALES	6
IDENTIFICACION GENERAL DE LA E.S.E.	6
ROL DE LA E.S.E DENTRO DE LA RED DEPARTAMENTAL	6
PRESTACION DE LOS SERVICIOS	7
PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LA E.S.E.	8
MISIÓN INSTITUCIONAL	8
VISIÓN INSTITUCIONAL	8
VALORES INSTITUCIONALES	8
PRINCIPIOS INSTITUCIONALES	10
OBJETIVOS INSTITUCIONALES	11
POLITICAS ESTRATEGICAS	12
POLÍTICA DE SERVICIOS	12
POLÍTICA DE CALIDAD	12
POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO	13
POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE.....	14
POLÍTICA AMBIENTAL.....	14
POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN	15
POLÍTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN.....	15
POLÍTICA DE TALENTO HUMANO	16
POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO	16
POLÍTICA FINANCIERA	17
OFERTA DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL – MAGDALENA	19

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 2 de 32

PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	19
Capacidad instalada por grupos de capacidad.....	20
CONTENIDO.....	21
PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE LOS BUZON DE QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.....	21
MEDICION DE LA SATISFACCION	24
TRAMITE PARA DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE INFORMACION Y ORIENTACION AL USUARIO.....	26
PROCEDIMIENTOS PARA DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE INFORMACION Y ORIENTACION AL USUARIO.....	26
APOYAR EL TRAMITE SOCIAL REQUERIDA POR EL USUARIO	28
PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCION Y TRÁMITE DE LAS PQRS.....	28
POR EL IMPACTO QUE TIENE LA QUEJA EN LA GESTIÓN DE LA E.S.E.....	29
BIBLIOGRAFIA.....	31

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 3 de 32

OBJETIVO GENERAL

Verificar y promover los derechos y deberes a través de la escucha de las necesidades, percepciones y expectativas de los usuarios de la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen con el fin de buscar soluciones oportunas y efectivas que permitan fortalecer la calidad de los servicios, asumiéndolas con responsabilidad y propiedad.

OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 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

ALCANCE

- Aplica para la atención de las inquietudes presentadas por los usuarios externos (usuarios y sus acompañantes)
- Gestión de quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones
- Medición de la satisfacción del usuario
- Trámite para dar respuestas a la necesidades de información y orientación al usuario
- Apertura y manejo de buzones; asignar, reprogramar y cancelar citas

MARCO LEGAL

Resolución 3100 DE 2019 por el cual se establece el sistema único de habilitación de los prestadores de servicio de salud

constitución política de 1991 en los artículos 1, 2, 11, 12, 13, 18, 23, 42, 50, 64, 78, 79, 86, 87, 88, 89, 95, 103, 106, 300, 336, 356, 365, 366 la versión sobre los deberes, derechos y las garantía de la finalidad social del estado y los servicios públicos

La ley 100 de 1993 capítulo IV del título II contempla la necesidad de garantizar un adecuado sistema de información de los usuarios de los servicios de salud

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 4 de 32

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

Directiva presidencial 05 de 1995 sobre dependencia encargada de recibir y tramitar y resolver quejas, reclamos en las entidades publicas

DEFINICIONES

ATENCION PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada en función de sus características y sus problemas.

AFECTIVIDAD: estilo de comunicación que emplea el profesional exponiendo su punto de vista de forma flexible, abierta siendo amable y considerado con las opiniones de nuestros usuarios mostrando empatía y capacidad negociadora

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: es la valoración que hace el receptor del servicio recibido luego de haberse constituido la interrelación entre el proveedor y el cliente externo en el ciclo del servicio y en esto la APRECIACIÓN INDIVIDUAL DEL PACIENTE depende de los condicionantes y bienestar de los umbrales de satisfacción que tenga

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO: es un conjunto de normas internas y externas para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias sobre la prestación de los servicios

SISTEMA DE QUEJAS Y RECLAMOS: es una herramienta para el control y mejoramiento continuo, ya que permite visualizar e informar cuales son las inquietudes quejas y sugerencias que tienen los usuarios de los servicios de igual forma sirve para establecer planes de mejoramiento que permitan resolver las inquietudes de los usuarios y combatir las debilidades de la institución

QUEJA/RECLAMO: expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le generó disgusto en la prestación del un servicio,

FIABILIDAD: brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los pacientes o acudientes para suministrar el servicio oportunamente; el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 5 de 32

EMPATIA: significa la disposición del personal para ofrecer a los pacientes y acudientes una atención personalizada que requiere un fuerte compromiso, interesándose genuinamente por su necesidad o requerimiento

PETICION: solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio

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.

FELICITACION: es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio

INTERMEDIACION: es la función que desarrolla el personal del SIAU, tendiente a coordinar con el servicio generador de la insatisfacción las acciones pertinentes para su resolución de forma inmediata o mediata ante una reclamación

DERECHO DE PETICION: es la facultad que tiene toda persona para acudir a cualquier autoridad y organización particular, presentar solicitudes respetuosas que deben ser resueltas en forma oportuna

PERCEPCION: son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre las formas que se les presentan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado

SOLICITUD DE INFORMACION: es el requerimiento que hace el ciudadano(a) a una o varias entidades con el fin que se le brinde información y orientación relacionada con los servicios propios de cada entidad **distrital**.

USUARIO: comprende a todo al que accede por cualquier medio (personalmente, por escrito, telefónicamente) o se relaciona directa o indirectamente con los servicio que presenta la institución.

DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONADOS: acta de apertura de buzón, formatos de planes de mejoramiento, registro de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, encuestas de satisfacción por servicios, consolidados de encuestas y respuestas al usuario.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 6 de 32

QUE INFORMACION SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS

- Atención reglamentada en los planes de beneficios del POS-S
- Servicios, horarios, trámites
- Promulgación de los derechos y deberes de los usuarios
- Una mejor orientación e información

DOCUMENTOS Y PROCEDIMIENTOS RELACIONAEDOS

Acta de apertura de buzón, formato de planes de mejoramiento, registro de quejas y sugerencias, formato de quejas sugerencias y felicitaciones, encuestas de satisfacción por servicios, informes a gerencia y consolidados de encuestas y las respuestas al usuario

ASPECTOS INSTITUCIONALES

IDENTIFICACION GENERAL DE LA E.S.E.

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal es una entidad de naturaleza pública, descentralizada, con personería jurídica, patrimonio propio y autonomía administrativa, adscrita a la Dirección Departamental del Sistema de Seguridad Social en Salud, y sometida al régimen jurídico previsto en el Capítulo 03, Artículos 194, 195 y 197 de la Ley 100 de 1.993 y sus decretos reglamentarios, y demás disposiciones que lo modifiquen, adicionen, reformen o sustituyan. El domicilio y sede de sus organismos administrativos, se encuentra ubicados, en la Calle 10 Carrera 5ª Esquina, su jurisdicción comprende todo el territorio del Municipio de Guamal, Departamento del Magdalena.

La ESE Hospital "Nuestra Señora del Carmen" de Guamal, identificada con el NIT. 819.002.534-1, cuya sede es en el ya citado municipio, antes de 1987, dependía del Hospital Regional La Candelaria del municipio de El Banco Magdalena, y mediante Resolución administrativa número 149 de febrero 18 de 1987 expedida por el Departamento del Magdalena, el Servicio Seccional de Salud del Magdalena, le otorgó autonomía administrativa. Fue transformada en Empresa Social del Estado, por el Decreto No. 1065 de Diciembre 30 de 1996, expedido por la Gobernación del Magdalena.

ROL DE LA E.S.E DENTRO DE LA RED DEPARTAMENTAL

La Red de prestación de servicios de salud del Departamento del Magdalena, se encuentra organizada en cinco subregiones, teniendo en cuenta los criterios de localización geográfica, vocación económica, división político – administrativa y vínculos intermunicipales, las cuales se agrupan en 29 municipios, y el Distrito Turístico, Cultural e Histórico de Santa Marta, se encuentra organizada por subregiones. Dichas subregiones

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 7 de 32

son: subregión Norte, subregión Centro, subregión Río y la subregión Sur; con tres niveles de complejidad: baja, mediana y alta.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, de acuerdo al Documento de Red en el Programa Territorial de Reorganización, Rediseño y Modernización de Redes de Empresas Sociales del Estado del Departamento del Magdalena, es una institución de Baja Complejidad, Categoría tipo C; ubicada en la subregión sur; habilitada según el REPS 4731800245, con única sede de prestación de servicios.

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen hace parte de la Subregión Sur de la Red de Servicios de Salud del Departamento del Magdalena, integrada por los municipios de: El Banco, Guamal, San Sebastián de Buena Vista, Santa Bárbara de Pinto, Pijiño del Carmen, San Zenón y Santa Ana.

En la subregión Sur, se cuenta con cinco (5) E.S.E de baja complejidad, de carácter Departamental, en los municipios de Guamal, San Sebastián de Buena Vista, San Zenón, Santa Bárbara de Pinto, Pijiño del Carmen y dos (2) ESE de baja complejidad del carácter Municipal, la ESE Hospital Local Nuestra Señora de Santa Ana en el municipio de Santa Ana y la ESE Hospital Samuel Villanueva Valest en el municipio de El Banco.

Sus centros de referencia para mediana complejidad natural, es la E.S.E. Hospital La Candelaria del municipio de El Banco (Magdalena), y para la alta complejidad, la E.S.E. Hospital Universitario Julio Méndez Barreneche.

PRESTACION DE LOS SERVICIOS

Por la condición especial del municipio de Guamal, en el cual, el 71% de la población es de asentamiento rural disperso, nuestra institución basa su modelo de atención integral, bajo modalidades de medicina asistencial preventiva, con énfasis en Atención Primaria; en razón que sus atenciones se están generando a nivel de los corregimientos con un modelo de penetración con cubrimiento a la población rural, al no disponer de infraestructura física y las condiciones mínimas de un espacio adecuado para la atención de esta población.

Este modelo de prestación de servicios, se ha fortalecido a partir de la vigencia 2013, teniendo en cuenta que en el municipio de Guamal, las secuelas dejadas por el conflicto armado interno, impactaron negativamente en la ejecución de actividades direccionadas en las penetraciones asistenciales de salud, para la asistencia de la población vulnerable del área rural de asentamiento disperso.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 8 de 32

Además de hacer esfuerzos en optimizar la calidad de la prestación de los servicios de salud, en lo que respecta a la atención primaria, limitamos el incremento de la demanda de algunos servicios que le generan a la entidad altos costos y barreras de accesibilidad para garantizar la oportunidad de la atención del usuario, tal es el caso del servicio de urgencias, en el que se puede ver involucrado el servicio de Transporte Asistencial Básico, esto teniendo en cuenta las deficiencias en los medios de transporte, especialmente de vías terrestres, teniendo en cuenta, el recorrido de largas distancias, y el mal estado de la estructura de la malla vial, aunado a las condiciones climáticas, teniendo en cuenta que en períodos de invierno, empeoran las condiciones de dichos traslados.

PLATAFORMA ESTRATEGICA DE LA E.S.E.

MISIÓN INSTITUCIONAL

Somos un hospital público de baja complejidad que ofrece servicios de salud con criterios de calidad, seguridad y oportunidad; contamos con un recurso humano idóneo comprometido con la mejora continua de los procesos asistenciales orientados hacia la satisfacción del usuario y su familia.

VISIÓN INSTITUCIONAL

En el 2023, seremos reconocidos como un hospital que ofrece servicios de salud oportunos y de calidad, apoyados en su equipo humano e infraestructura física y tecnológica, fijando como propósito el fortalecimiento de los servicios habilitados y dando apertura a nuevas estrategias de atención que permitan convertirnos en una institución eficiente y humanizada.

VALORES INSTITUCIONALES

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, tiene establecido en su Código de Ética y Buen Gobierno el marco de la filosofía del servicio que presta, las normas morales y éticas, además de los valores cotidianos que se constituyen en las creencias que nos unen en torno a nuestros usuarios y partes interesadas, y a través de ello, se rige la conducta y actuar de cada integrante de la E.S.E los cuales se recogen en los siguientes valores:

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 9 de 32

- **ORIENTACION AL USUARIO:** El hospital actuará en todo momento en función de satisfacer las necesidades y expectativas del usuario en materia de servicios de salud, impulsando una atención y trato personalizado.
- **DILIGENCIA:** Los Funcionarios cumplirán con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a su cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos.
- **EFICACIA:** La actuación de los funcionarios del Hospital se orientará hacia la adopción de decisiones que garanticen el mejor resultado, concreción de logros que afecten los servicios de salud que se prestan al usuario.
- **EFICIENCIA:** Los funcionarios del Hospital actuarán responsablemente con el uso de los recursos para lograr los mejores resultados, reconociendo que éstos son limitados, y eligiendo entre alternativas que pueden suministrar el mayor beneficio.
- **INNOVACIÓN:** El Hospital y los funcionarios de este, deberán tener orientación a fomentar y crear nuevas ideas imprimiendo creatividad e imaginación lo que nos permitirá mejorar y fortalecer nuestra competitividad y liderazgo.
- **HONESTIDAD:** Nos comprometemos en actuar y desarrollar nuestra misión en un ambiente de transparencia de cara a la verdad y en cumplimiento a la ley.
- **RESPECTO:** Propiciamos el respeto a la persona, reconocimiento y compromiso al valor de la diversidad de ideas y puntos de vista de los colaboradores, de los usuarios y sus familias. Tenemos especial preocupación por aquellos que se encuentran en estado de vulnerabilidad.
- **TRABAJO EN EQUIPO:** Fomentamos la colaboración al interior del hospital, con la red asistencial y la comunidad, respetando y valorando nuestras diferencias, fortaleciendo las relaciones interpersonales y priorizando el éxito del equipo por encima del éxito individual.
- **COMPROMISO:** Trabajamos comprometidos más allá de nuestro simple deber, generando siempre nuestro mayor esfuerzo consecuentes a la capacidad de la entidad.
- **ÉTICA:** Los funcionarios del Hospital sostendrán una conducta transparente, honesta y preocupada por la dignidad de todas las personas con las que se interactúa.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 10 de 32

- **VOCACION DE SERVICIO:** Los funcionarios del Hospital actuarán de manera solidaria y con un accionar desinteresado inclinándose a brindar en todo instante colaboración y/o ayuda.
- **JUSTICIA:** Todos los funcionarios actuarán con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.
- **CALIDAD:** La orientación hacia la calidad nos exige procedimientos para evaluar la eficiencia, la efectividad y la seguridad de las intervenciones preventivas, de apoyo y curativas. Actuaremos aplicando nuestro recurso maximizando los beneficios de salud con el mínimo riesgo, y la máxima satisfacción del paciente con el proceso.
- **CONFIANZA:** Entregaremos esperanza y seguridad en nuestro actuar.

PRINCIPIOS INSTITUCIONALES

- **COMPROMISO EN EL SERVICIO:** desarrollamos y mantenemos una destacada actitud de servicio frente a los usuarios y sus familiares, buscando soluciones eficaces que contribuyan a la mejora continua reflejada en la satisfacción de la asistencia generada por nuestro personal.
- **TRANSPARENCIA INSTITUCIONAL:** Buscamos dar cumplimiento a nuestra misión y visión corporativa, con apego y cumplimiento a los valores éticos que permitan generar un ambiente transparente y una relación de mutuo beneficio entre usuarios, familiares y partes interesadas.
- **MOVILIZADORES DE CAMBIO:** Como institución sabemos que nuestras acciones no solamente pueden quedar trazadas en nuestro compromiso de trabajo cotidiano, es por ello que procuramos llevar soluciones innovadoras haciendo uso de la capacidad institucional.
- **COMPROMISO CON LA CALIDAD:** Nos comprometemos con el logro de los mejores resultados a través de la prestación de nuestros servicios, desplegando una gestión efectiva, eficiente y oportuna de nuestros procesos y recursos.
- **RESPONSABILIDAD SOCIAL:** A través de nuestro servicio, nos comprometemos con el desarrollo, el bienestar y el mejoramiento de la calidad de vida de nuestros funcionarios y las partes interesadas, apoyados en acciones responsables.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 11 de 32

- **ARMONÍA CON EL MEDIO AMBIENTE:** Nos comprometemos en que nuestras acciones estén ligadas en respetar, preservar y conservar un medio ambiente saludable.

OBJETIVOS INSTITUCIONALES

El objeto de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen DE Guamal - Magdalena, es la prestación de servicios de salud en el primer nivel de complejidad; que serán ofrecidos en el marco del Sistema de Seguridad Social en Salud. Es por ello que la entidad desarrollará acciones de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la salud (Artículo 4 del Acuerdo 001-2007).

Bajo este propósito institucional la ESE Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, enmarca sus objetivos, los cuales son:

- Asegurar y aumentar los niveles de satisfacción, oportunidad y calidez en la prestación del servicio.
- Prestar servicios de salud seguros y eficientes minimizando los riesgos para el paciente y su familia.
- Fortalecer la gestión del talento humano enfocados en el trato digno con vocación de servicio.
- Asegurar la sostenibilidad financiera y desarrollo institucional generando rentabilidad económica y social.
- Optimizar la capacidad instalada para asegurar la prestación del servicio.
- Promover programas de responsabilidad social y ambiental aportando al desarrollo sostenible.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 12 de 32

POLITICAS ESTRATEGICAS

POLÍTICA DE SERVICIOS

La institución presta servicios de salud de primer nivel de forma oportuna y pertinente basada en estándares de calidad con un enfoque humanizado, seguro y con compromiso social.

Objetivos

- Brindar servicios de salud sin barreras de Acceso.
- Fortalecimiento del programa de seguridad del paciente e implementación del mismo en todos los procesos.
- Diseñar estrategias que permita brindar una adecuada orientación a los usuarios que acceden a la institución.
- Sensibilizar al recurso humano para propender por un trato digno y humanizado durante la prestación del servicio de salud.
- Concientizar el talento humano institucional en la necesidad de aportar conocimiento y experiencia al personal en formación.
- Mejorar la calidad del dato y reporte de todos los eventos de notificación de vigilancia epidemiológica.

POLÍTICA DE CALIDAD

La E.S.E Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal – Magdalena, está comprometida con el mejoramiento continuo, para lograr la satisfacción de los usuarios externos, su red de apoyo y usuarios internos, a través de la prestación de sus servicios integrales de salud orientados en un modelo de gestión y atención centrado en el usuario, familia y comunidad, de esta forma garantizar la satisfacción de las necesidades de salud de nuestros usuarios y basados en los altos estándares de calidad.

Objetivos

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 13 de 32

- Avanzar en la implementación del Sistema Único de Acreditación.
- Fortalecer todos los procesos a partir del mejoramiento continuo.
- Crear estrategias para lograr una cultura de calidad.
- Aplicar los atributos de calidad en todos los procesos institucionales.

POLÍTICA DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

La Gerencia de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen del Municipio de Guamal Magdalena, en su actividad de prestación de los servicios de salud, se compromete con la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo para la gestión de los riesgos laborales, que cubre todos sus centros de trabajo, sus trabajadores independientes de su forma de contratación o vinculación, incluyendo los contratistas y subcontratistas.

Objetivos

- Identificar los peligros, evaluar y valorar los riesgos y establecer los respectivos controles.
- Proteger la seguridad y salud de todos los trabajadores, mediante la mejora continua del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Cumplir la normatividad nacional vigente aplicable en materia de riesgos laborales.
- Definir y asignar los recursos financieros, técnicos y humanos necesarios para el diseño, implementación y mejora del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
- Desarrollar permanentemente actividades de prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y promoción de la salud.
- Involucrar los aspectos de Seguridad y Salud en el Trabajo en los sistemas de gestión, procesos, procedimientos y decisiones en el Hospital.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 14 de 32

POLÍTICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

La gerencia se compromete a dar continuidad al programa de seguridad del paciente; con el objetivo de garantizar la prestación de los servicios con seguridad y calidad; basados en la identificación de riesgos, implementación de prácticas seguras que garanticen aprendizaje organizacional, cultura de seguridad y mejoramiento continuo de los procesos que fomenten la prevención de la ocurrencia de eventos adversos involucrando a funcionarios, paciente y red de apoyo.

Objetivos

- Fortalecer los programas de capacitación al cliente interno para identificar y prevenir la ocurrencia de eventos adversos en la organización.
- Motivar al cliente interno para continuar con la cultura de identificación y reporte de eventos e incidentes.
- Articular los procesos misionales y administrativos a través de auditorías concurrentes para identificar, gestionar y minimizar la ocurrencia de eventos.
- Fortalecer la evaluación de adherencia a guías, protocolos y procedimientos al personal asistencial y administrativo que garanticen prácticas seguras.

POLÍTICA AMBIENTAL

Objetivos

- Fortalecer las estrategias institucionales que sensibilicen al usuario interno y externo sobre el ahorro de recursos, manejo de residuos y sustancias químicas.
- Diseñar programas que fomenten la sostenibilidad ambiental en la institución y en el municipio.
- Realizar seguimiento y autoevaluaciones que promuevan el mejoramiento continuo y la mitigación de los riesgos generados de la prestación de servicios de salud.
- Aportar a la implementación de las políticas ambientales del Departamento.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 15 de 32

POLÍTICA DE HUMANIZACIÓN

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal-Magdalena, como entidad prestadora de servicios de salud se compromete a instaurar e implementar la política de atención humanizada en salud, enfocada hacia el servicio integral del usuario y su familia, ofreciendo una asistencia con calidez humana que responda a sus necesidades y expectativas físicas, psicológicas, sociales, emocionales, culturales y espirituales; donde todo el personal de salud, brinde un trato amable, cálido y de respeto hacia la confidencialidad, la dignidad, fundamentados en los derechos y deberes de los pacientes sus familias y los funcionarios, con condiciones laborales justas.

Objetivos

- Generar desde el equipo directivo de la institución espacios laborales dedicados a la capacitación y sensibilización del personal.
- Conformar grupo de líderes que se comprometan y que representen a cada área del hospital y contribuyan al tema de humanización.
- Articular las estrategias de humanización con todos los procesos, para mejorar la prestación de los servicios y el clima laboral.
- Socializar y medir adherencia del programa de humanización institucional.

POLÍTICA DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal – Magdalena, se compromete a gestionar los recursos tecnológicos y físicos necesarios que garanticen la integralidad de la atención institucional, la adecuada operación de los procesos y el cumplimiento de las metas establecidas, así mismo fomentar desde los lineamientos estratégicos el disponer de quipos, dispositivos médicos y tecnologías seguras, eficientes y efectivas acordes con el nivel de complejidad de la institución de salud, apoyando la prestación de servicios asistenciales de calidad.

Objetivos

- Realizar mantenimiento preventivo y correctivo en los equipos tecnológicos y biomédicos, identificando los que están en deterioro o que requieran cambio.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 16 de 32

- Adquirir herramientas tecnológicas de acuerdo a la normatividad vigente que permita aumentar la calidad de la prestación de servicios buscando satisfacer las necesidades de la comunidad.
- Promover el adecuado uso de la tecnología nueva y usada, para prestar una atención segura y optimizar la vida útil de los equipos.
- Implementar un sistema de historias clínicas que nos permita tener una información más clara.

POLÍTICA DE TALENTO HUMANO

La E.S.E Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal, Magdalena, se compromete a promover el bienestar de sus colaboradores a través del fortalecimiento de los programas de capacitación, seguridad y salud en el trabajo, y aquellos que sean necesarios para fortalecer el capital humano; contribuyendo al desarrollo institucional.

Objetivos

- Establecer el plan de capacitaciones institucional por perfiles y competencias, armonizado con el mapa de procesos.
- Fortalecer el programa de humanización y rediseñar sus estrategias beneficiando al usuario externo e interno.
- Diseñar herramientas de medición para evaluar y/ o medir el avance del proceso de Talento Humano.
- Fortalecer los subprocesos de selección, inducción, reinducción, evaluación de desempeño, clima laboral y bienestar social.
- Mejorar las condiciones de trabajo con la implementación del sistema de seguridad y salud en el trabajo.

POLÍTICA DE GESTIÓN DEL RIESGO

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal - Magdalena, se compromete a establecer parámetros y controles de manera sistemática para la gestión integral de los

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 17 de 32

riesgos administrativos, financieros y asistenciales determinando estrategias para la administración del riesgo que prevengan su materialización.

Objetivos

- Identificar riesgos en cada proceso de la institución para minimizar su materialización evitando acciones legales y judiciales.
- Capacitar al usuario interno en la gestión integral del riesgo para establecer controles que permitan cumplir con los objetivos institucionales.

POLÍTICA FINANCIERA

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora Del Carmen de Guamal – Magdalena, se compromete a gestionar la sostenibilidad financiera a través de controles permanentes y auditorías a los sistemas de información garantizando liquidez, rentabilidad económica y social, con eficiencia, eficacia, razonabilidad y oportunidad en el flujo de información para la óptima prestación de servicios de salud.

Objetivos

- Mejorar el sistema de contratación con las EAPB y entes gubernamentales en cuanto a cobertura de servicios y ajuste de tarifas, así como comercializar nuestros servicios a otras entidades del área de influencia.
- Garantizar la facturación total de los servicios prestados y su radicación, así como la calidad de la misma, a fin de reducir los porcentajes de glosas y devoluciones.
- Reducir los tiempos de respuesta de Glosa y devoluciones acorde a lo establecido en el Decreto 4747 de 2007.
- Depurar en su totalidad los saldos de cartera para establecer un registro real de cartera recuperable.
- Realizar una gestión de cobro oportuna ante las entidades deudoras, garantizando el flujo de caja que permita la sostenibilidad financiera del hospital.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 18 de 32

- Racionalizar el gasto frente al flujo de efectivo real, para garantizar el equilibrio financiero institucional.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 19 de 32

OFERTA DE SERVICIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL CARMEN DE GUAMAL – MAGDALENA

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen de Guamal, Magdalena, como Prestador de Servicios de Salud de baja complejidad, identificada con el REPS 473180024501, según Constancia de Habilitación en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, emitida por la Secretaría de Salud del Magdalena, el día **16 de Julio de 2020**, se encuentra habilitada para prestar los servicios declarados en el formulario de inscripción, con los siguientes datos generales:

GRUPO	SERVICIO
INTERNACION	GENERAL ADULTOS
	GENERAL PEDIATRICA
	OBSTETRICIA
CONSULTA EXTERNA	MEDICINA GENERAL
	ODONTOLOGIA GENERAL
	ENFERMERIA
	PSICIOLOGIA
	NUTRICION Y DIETA
	CONSULTA PRIORITARIA
URGENCIAS	SERVICIO DE URGENCIAS DE BAJA COMPLEJIDAD
TRANSPORTE ASISTENCIAL	TRANSPORTE ASISTENCIAL BASICO
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	LABORATORIO CLINICO
	RADIOLOGIA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS
	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLINICO
	SERVICIO FARMACEUTICO
	TERAPIA RESPIRATORIA
	FISIOTERAPIA
	TAMIZACION DE CANCER DE CUELLO UTERINO
PROTECCION ESPECIFICA Y DETECCION TEMPRANA	PROTECCION ESPECIFICA - ATENCION DEL PARTO
	PROTECCION ESPECIFICA - ATENCION AL RECIEN NACIDO
	PROTECCION ESPECIFICA – VACUNACION
	PROTECCIÓN ESPECÍFICA - ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL
	PROTECCION ESPECIFICA - ATENCION EN PLANIFICACION FAMILAR
	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO
	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL DESARROLLO DEL JOVEN
	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO
	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO
	DETECCION TEMPRANA - CANCER DE CUELLO UTERINO
	DETECCION TEMPRANA - CANCER SENO
DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL	

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 20 de 32

Capacidad instalada por grupos de capacidad

GRUPO DE CAPACIDAD	CONCEPTO	CANTIDAD
CONSULTORIOS	URGENCIAS	1
	TRIAGE	1
	CONSULTA EXTERNA MEDICINA GENERAL	4
	CONSULTA PRIORITARIA	1
	CONSULTA EXTERNA – ODONTOLOGIA	1
	PROTECCION ESPECIFICA – DETECCION TEMPRANA	5
SALAS	PROCEDIMIENTOS	1
	OBSERVACION ADULTOS	1
	OBSERVACION PEDIATRICA	1
	E.D.A. – ENFERMEDAD DIARREICA AGUDA	1
	E.R.A. – ENFERMEDAD RESPIRATORIA AGUDA	1
	HOSPITALIZACION HOMBRES	1
	HOSPITALIZACION MUJERES	1
	PARTOS	1
	GINECO OBSTETRICIA – PUERPERIO	1
	HOSPITALIZACION PEDIATRIA	1
CONSULTA EXTERNA ODONTOLOGIA	UNIDADES ODONTOLOGICAS	1
CONSULTA PE Y DT HIGIENE ORAL	UNIDADES ODONTOLOGICAS	1
SALA DE PARTOS	MESAS DE PARTO	2
	MONITOR FETAL	1
AMBULANCIA	BASICA	2
CAMAS	PEDIATRICAS	4
	ADULTOS	7
	OBSTETRICAS	3
APOYO DIAGNOSTICO Y COMPLEMENTACION TERAPEUTICA	FARMACIA	1
	CONSULTORIO FISIOTERAPIA	1
	LABORATORIO CLINICO	1
	RADIOLOGIA – IMAGENES DIAGNOSTICAS	1
	EQUIPO DE RAYOS X PORTATIL	1
	EQUIPO DE RAYOS X FIJO	1
	ECOGRAFO	1
ELECTROCARDIOGRAFO	1	
SALUD PUBLICA	OFICINA SANEAMIENTO BASICO	1

TALENTO HUMANO

La institución, cuenta con un Talento Humano, integrado, por 36 funcionarios en nómina, de los cuales Once (11) son administrativos y Veinticinco (25) son operativos (asistenciales), distribuidos así: 1 Gerente, 1 Jefe de control interno, 1 Profesional universitario, 1 Técnico operativo, 1 Técnico administrativo, 1 Auxiliar administrativo, 1 Secretaria, 4 Celadores, 3 Médicos generales (entre ellos un médico en SSO), 1

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 21 de 32

Profesional universitario área de salud (bacteriólogo), 1 Profesional universitario área de salud (nutricionista), 1 Enfermera área de Urgencias, 1 enfermera área de PEYDT, 1 Técnico área salud (saneamiento básico), Técnico área salud (auxiliar de odontología), 6 auxiliar área salud (auxiliares de enfermería), 7 auxiliar área salud (promotoras de salud), 1 auxiliar área salud (estadística).

La planta de personal que tiene actualmente la ESE es insuficiente para el cumplimiento efectivo de los procesos misionales que tiene esta entidad, razón por la cual, el 54.5% del total de la planta del área asistencial del hospital, está vinculado por contratos de prestación de servicios.

El talento Humano vinculado por contrato de prestación de servicios está integrado por 71 contratistas, de los cuales 54 Operativos y 17 Administrativos.

CONTENIDO

Los criterios de calidad de los servicios que prestamos vienen determinados en gran medida por las percepciones de los usuarios. La satisfacción de los usuarios es una dimensión muy importante de la calidad de cualquier servicio y en concreto de las instituciones prestadoras de salud.

PROCEDIMIENTO PARA LA APERTURA DE LOS BUZON DE QUEJAS RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES.

El manejo de los buzones de quejas reclamos, sugerencias y felicitaciones es un medio para conocer las necesidades y expectativas de los usuarios, a través de él se capturan las peticiones y estas nos permiten saber cómo perciben ellos la prestación de los servicios ofrecidos en la ESE.

La apertura de los buzones es un mecanismo para la percepción de las inquietudes manifestadas por los usuarios de cada uno de los servicios prestados, con la finalidad de emprender acciones de mejora en la calidad del servicio y responder a las necesidades y expectativas recibidas

A continuación se describen las actividades que se llevan a cabo en el procedimiento de apertura de buzón de quejas reclamos sugerencias y felicitaciones.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 22 de 32

- ✚ El responsable de la oficina de atención al usuario garantiza de manera continua los formatos para capturar las quejas reclamos sugerencias y felicitaciones en las diferentes canales en los sitios de ubicación de los buzones como un mecanismo para facilitar las herramientas necesaria para escuchar las necesidades y expectativas de los usuarios se cuenta con tres buzones ubicados en: consulta externa, hospitalización y urgencia de manera presencial
- ✚ Adicionalmente se implementaron estrategias para establecer los PQRS mediante la Oficina de SIAU con esto logrando una respuesta más rápida, cómoda y confiable a nuestros pacientes.
 - Por medio del correo electrónico siau@hospitalguamalmagdalena.gov.co
 - Por vía whatsapp
 - Por llamada telefónica 300467990

NOTA: El tiempo máximo para la respuesta a las solicitudes es de 8 días hábiles de manera formal

- ✚ Después de registradas las quejas en el formato definido para tal fin son depositadas en los buzones establecidos en el hospital nuestra señora del Carmen por parte de los usuarios
- ✚ Quincenal se organizaran los elementos y registros necesarios para realizar la apertura de buzón y se citaran los delegados de la asociación de usuarios para que participen como testigos en dicho procedimiento
- ✚ Se realizara la apertura de buzones independientemente a que se encuentren o no depositadas quejas, sugerencias, reclamos o felicitaciones en el. Esta labor se realizará en presencia de un usuario o un miembro de la alianza de usuario preferiblemente quien actuara como testigo. En el cronograma de actividades de la alianza de usuarios quedara estipulado las fechas para realizar la apertura de los buzones
- ✚ Durante la apertura se le entrega la llave al testigo se saluda amablemente y se presenta a los asistentes y se les informa a cerca de la importancia del procedimiento que se va a realizar y se hará especial énfasis en que se garantiza la transparencia del mismo.
- ✚ Después de la apertura se deben contar el número de peticiones encontradas

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 23 de 32

- ✚ Luego se elabora el acta de apertura en presencia de los testigos (usuarios) garantizando la transparencia del mismo, se registra en el acta de apertura el número de peticiones encontradas en el buzón, la fecha y hora de apertura, el área donde se encuentra ubicado el buzón, los nombres y apellidos y número telefónico de las personas que participaron en la apertura.
- ✚ Posteriormente se procede a leer las quejas en presencia de los testigos y a registrarlas en el acta de apertura. Los datos que se registran son el nombre apellido del usuario que interpuso la petición y la descripción del hallazgo,
- ✚ En caso de encontrar peticiones con los datos incompletos de quien la interpuso se debe cumplir con la gestión normal de una queja finalizando el proceso con la respuesta oportuna al usuario que la interpuso, al ser las quejas anónimas y que hayan varias con el mismo tema se debe publicar la respuesta., para que se de conocimiento publico
- ✚ Posteriormente se registrara cada una de las peticiones encontradas en el registro; los datos que allí registran son fechas, nombre y apellidos orden trascendencia fecha de realización fecha de recepción fecha de respuesta es importante clasificarlas de acuerdo al tipo de petición en queja reclamo sugerencia y felicitación.
- ✚ Para iniciar su trámite el responsable de SIAU llamara al colaborador implicado en el comentario y le pedirá que haga descarga frente a la queja o reclamo del usuario; cuando sea necesario se le enviara copia de la misma al jefe de área para que coopere en el análisis de la misma
- ✚ Luego debe tener la información necesaria del motivo de la queja se complementa Indagando acerca de PQRS Interpuesto por el usuario y con el personal involucrado en la queja
- ✚ La gestión de la queja incluye el análisis de la situación y la identificación de las posibles causas identificadas, se elaborará el plan de mejoramiento, esta labor estará a cargo del jefe inmediato del proceso afectado en coordinación del responsable de SIAU quienes realizaran si es necesario acercamiento telefónico con los usuarios en todos los casos que sean posible con el objeto de ampliar la información registrada o para dar una respuesta parcial

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 24 de 32

- ✚ El responsable de SIAU debe sensibilizar al colaborador frente al enfoque hacia el usuario y la importancia de la calidez buen trato e información clara
- ✚ Se debe realizar la respuesta formal escrita dando solución y respuesta clara y concreta al usuario, esta se hará en 15 días hábiles a través de la oficina de SIAU En representación de la E.S.E nuestra señora del Carmen
- ✚ Seguimientos al plan de mejora: después de desarrolladas las acciones propuestas en el plan de acciones se hace el seguimiento utilizando de tres generaciones que consta de la verificación de las actividades planeadas y actividades ejecutadas
- ✚ Manejo de felicitaciones en caso de que se encuentre felicitaciones durante la apertura de buzón se dan los agradecimientos al usuario por la felicitación impartida a través de un oficio enviado a la dirección del usuario y esta se harán notificada en la reuniones al equipo colaborador o serán publicadas.

MEDICION DE LA SATISFACCION

La medición de la satisfacción de los usuarios se deben hacer mensualmente mediante el diseño y aplicación de encuestas sondeos o entrevistas que se deben analizar y clasificar permitiendo conocer las necesidades y expectativas de los usuarios con respecto al servicio y calidad del mismo.

El objetivo de las encuestas es medir la calidad de los servicios prestados a partir de puntuaciones dadas por los usuarios en los aspectos que defina la institución ellos permiten identificar adversidades desde el ingreso hasta la salida de los usuarios las preguntas estarán relacionadas con la orientación brindada al usuario, la oportunidad en la atención, la calidez humana del cliente interno, las condiciones del medio ambiente etc.

En la ese se diseño una encuesta por servicio que se aplicara a los usuarios que acceden a los diferentes servicios de la institución las preguntas son sencillas claras, abiertas y cerradas

Para el diseño del procedimiento se debe tener en cuenta la siguiente metodología:

1. Se debe definir las variables de la encuesta de acuerdo a las necesidades de la institución que se deseen evaluar

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 25 de 32

2. Definir el patrón de comparación de las variables para diseñar el instrumento.
3. Para definir la muestra de usuarios a encuestar se requiere que se lleve un registro del número de pacientes atendidos en el día y sobre el total de usuarios encontrados se toma mínimo una muestra del diez por ciento de la población
4. Definir los recursos requeridos para la aplicación de las encuestas (talento humano, formatos y bolígrafos).

El procedimiento para medir la satisfacción del usuario es la siguiente:

1. El responsable de la aplicación de las encuestas en cada servicios es coordinador de SIAU quien deberá ser entrenado en el uso de la metodología a aplicar con el fin de obtener una información veraz. La cual se realiza cada 20 muestras semanales
2. Se garantizará el material necesario para la aplicación de las encuestas mensualmente
3. Para su aplicación se le informara al usuario el procedimiento a realizar y la metodología a aplicar. Se aplicará el instrumento de medida de satisfacción diariamente en los diferentes servicios, para ello se aplicará un lenguaje claro y sencillo que permitan la comprensión por parte del usuario y así mismo este pueda emitir calificativos de manera objetiva.
4. Las encuestas aplicadas se organizan semanalmente
5. Los consolidados se realizan los primeros cinco días del mes siguiente a la aplicación
6. La tabulación se hace por pregunta y para ello se debe utilizar una hoja de cálculo en Excel esta labor estará a cargo del jefe de unidad de atención al usuario.
7. Se generan unos informes mensuales que serán socializados a la gerencia, la alianza de usuarios comité de ética y en ocasiones los jefe de unidad en el comité de calidad

El análisis de la información se realizara teniendo en cuenta cada variable evaluada

Se identifica la oportunidad de mejora y con base a ello se realizaran planes de mejoramiento en base a los informes generados, esta labor estará a cargo del jefe de la unidad funcional de atención al usuario en coordinación con la jefe de coordinación afecta

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 26 de 32

Semestralmente se entregara a la oficina de estadística el promedio del porcentaje de satisfacción para reportar a la súperintendencia nacional de salud

TRAMITE PARA DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE INFORMACION Y ORIENTACION AL USUARIO

Teniendo en cuenta la normatividad vigente y los lineamientos generales de seguridad social en salud relacionado con los regímenes de salud existente se hace necesario brindar orientación al usuario de acuerdo a su necesidades (accesos a los servicios, tarifas, trámites para la entrega de medicamentos y realización de ayudas diagnosticas.

A continuación se registra el tipo de información que se le puede brindar al usuario:

- ❖ Atención reglamentada de los planes de beneficios POS
- ❖ Servicios ofrecidos, horarios estipulados y ventajas ofrecidas en la institución
- ❖ Línea de atención al usuario
- ❖ Condiciones o requisitos para la prestación del servicio
- ❖ Nombre y meritos de los profesionales que prestan el servicio en la institución
- ❖ Programas de promoción en salud y prevención de las enfermedades
- ❖ Las condiciones de salud en el paciente, en el lenguaje sencillo consentimiento informado desistimiento y renuncia a la atención prestada
- ❖ Instrucciones sobre la elaboración de procedimientos diagnósticos relativos a los deberes y derechos de los usuarios:

Para garantizar una información adecuada es necesario entrenar al recurso humano de los diferentes puntos de atención en los temas antes descritos

También se realizan charlas a los usuarios para orientarlos y se les da la oportunidad de que participen manifestando sus inquietudes para complementar las charlas en ocasiones se les entrega material educativo relacionado con el modelo de atención y/o temas relacionados con el auto cuidado etc.

PROCEDIMIENTOS PARA DAR RESPUESTA A LAS NECESIDADES DE INFORMACION Y ORIENTACION AL USUARIO

Saludar al usuario que ingresa a la institución y escuchando su solicitud o indagando sobre su necesidad para así poder direccionarlo ya sea para acceder a los servicios o para

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 27 de 32

orientarlo frente al trámite respectivo que le permita hacer uso de su derecho a los servicios ofrecidos por la institución.

En el caso de no poder dar solución a la necesidad planteada por el usuario o su familia se le debe proporcionar la información necesaria para el direccionamiento o canalización a la necesidad presentada, en ocasiones se remite al usuario a la dependencia o entidad que dará solución a su necesidad previa llamada telefónica o notificación escrita.

Se debe direccionar al usuario y a su familia respecto a los requisitos y procesos para obtener los servicios de salud aclarando lo pertinente al nivel de complejidad hospitalaria ubicación de los centros de atención, red de servicios tarifas y horarios de los mismos así como contratación vigente con la EPS entre otros.

Es importante informar al usuario que en caso de no encontrar solución en la dependencia remitida debe regresar a la oficina de SIAU para ampliar la información, en estos casos se debe verificar con la dependencia a la que fue remitido el usuario las razones por las cuales no fue atendida su necesidad. Reorientándolo con una nueva dependencia o con un nivel jerárquico superior hasta lograr dar respuesta a la necesidad del usuario

La oficina de SIAU también debe orientar a los usuarios en el contenido de la declaración de derechos y deberes de la ESE así como brindar información que la institución considera importante.

Después de brindada la información, se debe desarrollar actividades que permitan evaluar el nivel de comprensión por la información suministrada a través de preguntas sencillas que permitan identificar la claridad de la información, para dejar evidencia de la información suministrada se registra los trámites realizados con el usuario atendido en una planilla para tal fin

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 28 de 32

APOYAR EL TRAMITE SOCIAL REQUERIDA POR EL USUARIO

Su finalidad es apoyar al usuario a afrontar incidentes sociales determinados de su condición socioeconómica, cultural y familiar relacionado con los procesos de atención clínica, permite eliminar barreras de accesibilidad a los servicios, prevenir complicaciones asegurar el tratamiento y dar valor agregado a los servicios. En ocasiones es necesario apoyarse las otras entidades o en los trabajadores para que se le puedan garantizar los trámites requeridos.

Otro mecanismo utilizado en la institución para escuchar al usuario es a través del correo electrónico de la institución que es: siau@esehospitalguamalmagdalena.gov.co.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS PQRS

PASO 1: Recepción de PQRS:

- 1. Si la queja se recibe mediante llamada:**
 - a. Diligencia en el momento de la llamada el formato para PQRS
- 2. Si la queja se presenta por carta:**
 - a. Diligencia en el momento de la llamada el formato para PQRS
 - b. Anexa la carta al formato de quejas.
- 3. Si la queja se presenta de forma personal:**
 - a. Se diligencia en presencia del usuario el formato institucional para PQRS
- 4. Si La queja se recibe por la WEB**
 - a. Se traslada impresa a líder SIAU y /o A través del correo institucional.
 - b. El Profesional de apoyo SIAU inmediatamente clasifica la PQRS
 - c. Procede a dar trámite

PASO 2: clasificación y análisis de la queja

Después de recepcionada la queja como tal, tomando en cuenta todo lo escrito y dicho por la persona que la interpone, las quejas se clasifican de acuerdo con los siguientes criterios: la causa generadora, por el impacto que tiene sobre la salud y vida del usuario y por el impacto que tiene la queja en la gestión de la E.S.E. Hospital Nuestra Señora del Carmen.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 29 de 32

SEGÚN LA CAUSA GENERADORA

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

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

3. Prestación de servicios: Quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, 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, pertinencia, seguridad e integralidad.
- **Infraestructura física:** locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo.

SEGÚN EL IMPACTO QUE TIENEN SOBRE LA SALUD Y LA VIDA DEL USUARIO

1. LEVES: Las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto en la salud del paciente y no son posibles generadores de un incidente o evento adverso

2. MODERADAS: Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario generan incidentes que no llegan a materializarse como evento adverso.

3. GRAVES: Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y son generadoras de eventos adversos.

POR EL IMPACTO QUE TIENE LA QUEJA EN LA GESTIÓN DE LA E.S.E

- **LEVES:** No tienen impacto en la imagen y gestión de la empresa. Su análisis, evaluación y solución están en el ámbito de solución del profesional de apoyo SIAU en coordinación con el líder del proceso implicado en la PQRS. Así mismo se consideran quejas leves las que se presente con relación a: Pérdida de objetos pertenecientes a los usuarios, incumplimiento de horario por causas justificables y no reiterativas, ausencia del personal por exigencias institucionales por factores administrativos.

- **MODERADAS:** Aquellas que afectan el desarrollo normal de la E.S.E. y generan la movilidad del recurso humano y la reprogramación de pacientes pero no tienen un impacto perdurable ni perjudican gravemente la gestión del servicio y por ende de la E.S.E. Este tipo de quejas amerita investigación, seguimiento y acciones o

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 30 de 32

amonestaciones disciplinarias y/o requieren el concurso de varias áreas de Dirección de la empresa como: Talento humano, calidad, control interno y administrativa para su solución. En este sentido, se consideran quejas moderadas las que se presenten con relación a: Aseo de instalaciones, reprogramación de citas por incumplimiento del personal, errores recurrentes en procedimientos en ayudas diagnosticas, inconformidad de los usuarios por persistencia en el trato inadecuado del personal, devolver los pacientes que requieren atención sin criterio clínico.

- **GRAVES:** Tienen efectos de hecho o potenciales graves sobre la seguridad del paciente y pueden generar problemas judiciales para la E.S.E.. Ameritan la intervención de la Gerencia. En este sentido se consideran quejas graves las que tiene relación con: Asuntos relacionados con la atención a pacientes considerados grupos vulnerables, incumplimiento a normas de bioseguridad, manejo medico inadecuado o por fuera de los protocolos o guías de atención, impericia o negligencia del personal que genere un incidente o evento.

PASO 3. Respuesta de la queja, con acción correctiva o traslado por competencia.

Se responde por escrito al usuario tan pronto tenga la profesional de apoyo SIAU el resultado de la investigación a la situación planteada y dando una respuesta pertinente a la misma El tiempo máximo de respuesta será de 15 días hábiles contando desde la fecha en que se radica la queja por parte del paciente o acudiente.

PASO 4. Seguimiento de la queja para que no se vuelva a presentar la misma situación.

a) Se hace inspección final de la (PQRS) como tal y se hacen los correctivos correspondientes al caso, teniendo en cuenta que las acciones y correctivos planteados sean en pro de la mejora continua institucional.

b) Se le hace un seguimiento periódico y continuo de comportamiento a la persona y al proceso donde se interpongan las PQRS.

c) Se presenta informe mensual de hallazgos por proceso.

d) Se toman medidas sancionatorias institucionalmente si las conductas son reiterativas.

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 31 de 32

BIBLIOGRAFIA

- ✚ RE_CREAR.LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD EN LAS EMPRESAS SOCIALES DEL ESTADO EN EL SISTEMA DE SEGURIDAD SOCIAL EN SALUD MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. CAP 5 1999
- ✚ DECRETO 1757 MINISTERIO DE LA PROTECCION SOCIAL 1994
- ✚ CIRCULAR 022 DE LA SUPERITENDENCIA NACIONAL DE SALUD

 E.S.E HOSPITAL Nuestra Señora del Carmen NIT: 819002534-1	VERSION:	02
	FECHA DE ACTUALIZACIÓN:	01-SEP-2020
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS S.I.A.U	CÓDIGO:	HNSC-SIAU-P-001
	PAGINA	Página 32 de 32

Proyectado por:

YERALDIN RANGEL HERNANDEZ

P. Apoyo en SIAU
01-septiembre -2020

Revisó:

OMAR RICARDO MEDINA RAMÍREZ

P.U. Apoyo al Sistema de Gestión de la Calidad.
01-septiembre -2020

Aprobó:

JORGE ALBERTO LEMUS BELLO

Gerente E.S.E.
01-septiembre -2020

"SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO"

Historia del Cambio: Segunda Versión. Actualización del Manual antiguo, actualizando con los nuevos formatos e instrumentos de escucha al usuario. Original firmado y archivado.

01-SEP-2020.
20-JUN-2016.