



2019

# MANUAL DE SISTEMA DE ATENCIÓN AL USUARIO - SIAU

**CENTRO DE SALUD GUACHAVÉS ESE  
SANTACRUZ – NARIÑO**

NIT. 900129891-6

MANUAL DE SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO		
Código: MSAU 01	Versión: 01	Fecha: 23/11/19

IDENTIFICACION INSTITUCIONAL	
Representante Legal:	Mabel Hasbleidy Chazatar Yampuezan
NIT:	900.129.891-6
Dirección:	Barrio Olaya Herrera Municipio de Santacruz
Teléfono:	3135898938
E-mail:	esequachaves@gmail.com

ELABORADO POR		REVISADO POR	APROBADO POR
<b>Nombre:</b>	Diego Cuastumal	Marcela Salazar	Mabel Chazatar Y.
<b>Cargo:</b>	Coord. Calidad	Psicóloga	Gerente
<b>Firma</b>			

<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO</b>		
Código: MSAU 01	Versión: 01	Fecha: 23/11/19

## **INTRODUCCION**

El Manual de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se constituye en un instrumento para verificar y promover el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios y familiares, e identificar las fallas que se puedan originar durante el proceso de atención; posteriormente establecer acciones correctivas que nos permita lograr los objetivos propuestos.

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), es una herramienta que permite proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar sus necesidades, las expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud que se ofertan en el centro de Salud Guachavés E.S.E, el SIAU se considera el enlace entre la institución y los usuarios, utilizado como instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, análisis de la información recopilada y seguimiento de los planes de mejora, creando mecanismos para el logro de las metas establecidas.

El monitoreo y tramite oportuno que se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), realizadas por el usuario y/o familiar va encaminado a evaluar el índice de satisfacción de los usuarios y posteriormente generar acciones para garantizar una excelente prestación de los servicios, para ello brindamos capacitación al recurso humano de la institución y a su vez socialización al usuario, obteniendo como resultado el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.

La existencia del SIAU como proceso, debe garantizar la eliminación de las barreras administrativas y/o asistenciales, que vulneran el derecho de los usuarios a recibir los servicios de salud que oferta la ESE.

## **VALORES CORPORATIVOS**

- El Centro de salud Guachavés E.S.E rige su desempeño por los siguientes principios:
- Respeto a la dignidad humana: Consiste en tener en cuenta una serie de necesidades de índole cultural, religiosa, estilo de vida, que mantengan en alto la dignidad del enfermo.
- Universalidad: Corresponde a la posibilidad de acceder a un servicio de salud en términos geográficos y económicos. Sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida; de acuerdo con las necesidades del usuario. Es la garantía de la protección para todas las personas,

<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO</b>		
Código: MSAU 01	Versión: 01	Fecha: 23/11/19

- **Solidaridad:** Es apoyar a través de nuestras acciones las necesidades de los demás para beneficio y fortalecimiento del individuo, del grupo, motivados por la convicción de la justicia e igualdad.
- **Integralidad:** Es la satisfacción oportuna de las necesidades de salud del usuario, en forma adecuada a su estado de salud y de manera integral, entendida las acciones de promoción y prevención, curación y rehabilitación.
- **Afectividad:** Es expresar nuestras opiniones, pensamientos y sentimientos de forma adecuada y en el momento oportuno, sin faltar ni negar los derechos de las otras personas.
- **Eficiencia:** Indica que la atención brindada debe ser efectiva, pero a un costo razonable.
- **Eficacia:** Indica la aplicación de un saber o tecnología cuya utilidad ha sido previamente demostrada.
- **Calidad:** Satisfacción permanente de las necesidades y expectativas de los clientes externos de una empresa.
- **Oportunidad:** Capacidad de satisfacer las necesidades de salud del usuario en el momento que requiere el servicio

### **PORTAFOLIO DE SERVICIOS**

- PRESTACION DE SERVICIOS ASISTENCIALES
- URGENCIAS
- LABORATORIO
- ENFERMERIA
- TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO
- SIAU

### **OBJETIVO GENERAL**

Implementar en el Centro de Salud Guachaves ESE, las herramientas necesarias para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario SIAU de una forma clara, eficaz, y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad y así contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios.

### **ESPECIFICOS**

- Crear la cultura de la información y el respeto al usuario.
- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios.

<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO</b>		
Código: MSAU 01	Versión: 01	Fecha: 23/11/19

- Canalizar la información sobre la percepción que tienen los usuarios frente a la atención que la ESE les brinda.
- Darle pronta y oportuna solución a las PQRS presentadas por los usuarios y/o familiares, proporcionando la respuesta al interesado;
- Evaluar el porcentaje de satisfacción o insatisfacción de los usuarios y/o familiares.

## **MARCO LEGAL**

Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se establece un servicio de Atención al Cliente, debe contar con una línea telefónica y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención e información al usuario.

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

CONSTITUCIÓN POLÍTICA de 1991

Ley Anti tramite, decreto 19 del 2012. Enero 10, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Modificación de Circular Externa N.º 049 de 2008 de la Súper Salud. Título VII capítulo I Protección del Usuario y la participación Ciudadana Oficina de Atención al usuario.

## **SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU**

### **¿QUE ES EL SIAU?**

El sistema de información y atención al usuario, está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de contribuir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr los aciertos en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios agregando valor a la atención clínica suministrada definiendo los siguientes procedimientos.

- Este proceso se garantiza en la institución con una oficina destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de la calidad, condiciones administrativas,

MANUAL DE SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO		
Código: MSAU 01	Versión: 01	Fecha: 23/11/19

legales, técnico científicas, horarios y deberes y derechos en seguridad social en salud.

- La oficina de atención al usuario en cuenta con una funcionaria dispuesta a orientar en todas sus inquietudes como buzones de sugerencia, proceso personalizado de atención al usuario y material impreso como volantes y carteleras
- La oficina de SIAU se encuentra ubicada en la ESE Guachavés área de consulta externa y su horario de atención es de lunes a viernes 7:30 AM a 12:00 y 1:30 PM a 5:00pm.
- Los horarios de atención en el área de urgencias es durante todos los días de la semana las 24 horas.

### **FUNCIONES DEL SIAU**

- Atender en forma personalizada a los usuarios garantizando la oportuna canalización y resolución de sus consultas
- Apoyar la implementación de las políticas y estrategias trazadas por la institución para el mejoramiento organizacional y el desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes.
- Brindar atención personalizada y oportuna a los usuarios que requieren información sobre los servicios, horarios y/o procesos de la ESE;
- Educar al usuario sobre el uso correcto de los servicios que brinda la institución.
- Promulgar los derechos y deberes de los usuarios;
- Fortalecer la relación Institución – Usuarios;
- Implementar los programas de educación dirigida a los usuarios y a la asociación de usuarios;
- Idear herramientas para reconocer fallas en la prestación del servicio;
- Diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio;
- Participar en la recepción, clasificación, análisis y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias impuestas por los usuarios;

MANUAL DE SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO		
Código: MSAU 01	Versión: 01	Fecha: 23/11/19

- Evaluar regularmente el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta
- Tabular la información con base a las encuestas de satisfacción.
- Asesorar a los usuarios que presenten inconvenientes de tipo administrativo y asistencial para acceder a los servicios.
- Informar a los pacientes aspectos concernientes a su atención, copagos, y documentos requeridos para la atención.
- Direccionar al SIAU los usuarios que presenten la no conformidad por la atención;
- Informar a los usuarios el portafolio de servicios de la red y los horarios de atención;
- Intermediar o ubicar el paciente que requiere la ayuda.
- Realizar ronda a los diferentes servicios asistenciales, con el objetivo de detectar las necesidades y no conformidades de los usuarios.
- Al fin de recibir una atención oportuna y de calidad los usuarios tienen sus deberes y derechos

### **Derechos**

- Tengo derecho de conocer las rutas de acceso a los servicios del Centro de Salud Guachavés ESE Tengo derecho de conocer los costos que deberá asumir por los servicios (cuando aplique).
- Tengo derecho de recibir un trato digno y confidencialidad de su información.
- Tengo derecho a que se elabore y conserve historia clínica integra, veraz y legible que permita el seguimiento de su atención.
- Tengo el derecho de recibir información de su enfermedad, procedimientos y tratamientos que le vayan a practicar y el riesgo que conlleve el tratamiento.
- Tengo derecho de Ser atendido por personal idóneo recibir la formulación de medicamento por escrito y la explicación clara de cómo tomarlo y los cuidados en casa.
- Tengo derecho a tener prioridad en la atención de acuerdo a su condición.
- Tengo derecho a ser escuchadas, atendidas y resueltas las quejas y sugerencias sobre nuestros servicios en salud.
- Oportunidad de expresar sus percepciones sobre el servicio.
- Deberes de los usuarios para con su salud y la de la comunidad.

MANUAL DE SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO		
Código: MSAU 01	Versión: 01	Fecha: 23/11/19

- Derecho a ser informado en un lenguaje comprensible sobre su condición de salud, diagnóstico, factores de riesgo, planes de manejo integral, y riesgo y beneficio de los procedimientos, complicaciones, pronóstico, efectos secundarios, secuelas, prevención y costos.
- Consentimiento informado, desistimiento y renuncia a la atención,
- Instrucciones sobre procedimientos diagnóstico o terapéutico.

Participación de los usuarios en la toma de decisiones, en la vigilancia y control de la gestión, prestación, calidad y servicio.

### DEBERES:

- Deber de cuidar y proteger la institución.
- Tengo el deber de Solicitar a la ESA cita y pedir que le anoten la fecha, hora y el número de consultorio donde lo atenderán y llegar 20 minutos antes de la hora de la cita.
- Tengo el deber de Presentar el documento de identidad del paciente para verificar sus derechos.
- Tengo el deber de respetar el horario de visita de la institución.
- Tengo el deber de no ingresar mascota al área de atención.
- Tengo el deber de Usar vestimenta y calzado apropiado para ingresar al área de la atención con fin de proteger su salud.
- Tengo el deber de procurar el cuidado integral de mi salud.
- Tengo el deber de dar un trato amable y respetuoso a todos los colaboradores del Centro de Salud Guachavés E.S.E.
- Tengo el deber de participar activamente y fomentar la participación de mi familia en las actividades programadas por el Centro de Salud Guachavés E.S.E.
- Tengo el deber de asistir puntualmente a las citas y en adecuadas condiciones de aseo.
- Tengo el deber de seguir las indicaciones del tratamiento, los cuidados en casa y fórmula médica que defina el equipo de salud durante la atención.
- Tengo el deber de conocer cómo y dónde presentar sugerencia.
- Tengo el deber de proteger los recursos de la del Centro de Salud Guachavés E.S.E sus instalaciones y equipo.
- Tengo el deber de pedir con respecto información sobre mi estado de salud y el de mi familia.
- Tengo el deber de suministrar con información veraz y completa necesaria para mi atención.

<b>MANUAL DE SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO</b>		
Código: MSAU 01	Versión: 01	Fecha: 23/11/19

- Tengo el deber de ser solidario con otros usuarios y con del Centro de Salud Guachavés E.S.E entendiendo que estos usuarios pueden tener enfermedades más graves que las mía que la ESE determinaras las prioridades de la atención.
- Tengo el deber de participar en la asociación de Usuarios, para velar que los servicios sean prestados con calidad y oportunidad.

### **ASIGNACION DE TURNOS**

La asignación de turnos en el centro de salud Guachavés ESE se realiza de la siguiente manera:

Lunes a viernes 6 am se realiza asignación de numero para consulta médica, odontológica, enfermería para la atención en jornada de la mañana, 11 am se realiza asignación de numero para la atención en horas de la tarde, es importante aclarara que se prioriza la atención a mujeres en estado de gestación, adultos mayores, personas en situación de discapacidad, y niños menores de 5 años,

Asignación de número mediante llamada telefónica al número 3163568741 para la atención del día jueves para el sector rural, con el fin de garantizar una adecuada cobertura,

Nota

En caso de llegar una materna que requiera atención posterior a la asignación de número y no se tiene disponibilidad de agenda se solicita a médicos de turno brindar atención a dicha usuaria como casos excepcionales, en otras circunstancias se prioriza la atención de los usuarios para el día siguiente

## PROCEDIMIENTO ATENCIÓN AL USUARIO

Actividad

Procedimiento

Referencia y contrarreferencia Referencia: diligenciamiento de anexo 3 y 9 cargue en la página EMSSANAR LAZOS

orientación del paciente de acudir en 10 días hábiles, tiempo en el cual EPS da respuesta a solicitud de remisión,

una vez autorizado remisión dirigir al usuario a oficina de Emssanar para retiro de autorización

Contrarreferencia hacer recepción de contrarreferencia que presenta usuarios luego de haber acudido a valoración con especialista

anexo a historia clínica de contrarreferencia

diligenciamiento de plantilla de referencia y contrarreferencia y hacer respectiva entrega a DLS los 5 primeros días del mes siguiente

Revisar manual de referencia y contrarreferencia

Captación de pacientes para promoción y prevención

Verificación en base de datos paciente pendiente en programas de promoción y prevención y garantizar la atención para cumplimiento del programa

## PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRÁMITE DE LAS PQRSF

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

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

### CANALES DE RECEPCION DE PQRSF

- Por medio de los buzones ubicados en las diferentes áreas de la ESE.
- De manera personalizada directamente en la oficina de SIAU.

### PROCEDIMIENTO:

1. El buzón de sugerencia están ubicados en la oficina de atención al usuario de la ESE y contienen un formato que le permite al usuario plasmar su opinión sobre la calidad del servicio que la ESE le brinda.
2. La apertura del buzón de sugerencia se realiza una vez hay quejas depositadas, de no haber quejas se levanta un acta donde se informa la no existencia de quejas,
3. Se contabilizan los documentos que se encuentran en cada buzón y se Clasifican (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).
4. La queja refleja un indicador negativo de la calidad en la atención que recibe el usuario y/o familiares y se clasifica de acuerdo a su nivel de importancia o impacto.
5. Leve

MANUAL DE SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO		
Código: MSAU 01	Versión: 01	Fecha: 23/11/19

Son aquellas que no tienen impacto en la prestación del servicio.

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

Se realiza análisis en el comité de calidad, se socializa con los funcionarios involucrados, se toman las decisiones pertinentes y se da respuesta escrita a la persona que la generó, en el transcurso de 10 días hábiles, a partir de la fecha que fue realizada apertura del buzón, se realiza plan de mejoramiento, seguimiento y se archiva copia en la ESE, una vez cerrado el proceso.

- Moderada

Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario, generando Incidente sin convertirse en adverso.

Afectan el curso normal de la prestación del servicio, sin embargo, no tienen un impacto perdurable, ni perjudican gravemente los recursos, ni la gestión de la ESE.

Se realiza análisis en el comité de calidad, se socializa con los funcionarios involucrados, se toman las decisiones pertinentes y se da respuesta escrita a la persona que la generó, en el transcurso de 10 días hábiles, a partir de la fecha que se realizó apertura de buzón, se realiza plan de mejoramiento, seguimiento y se archiva copia en la ESE., una vez cerrado el proceso.

- Grave

Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y pueden generar eventos adversos.

Tienen efectos graves sobre el funcionamiento general de la empresa y se relacionan con aspectos clínicos que ameritan una intervención más compleja, incluyendo la participación del jurídico de la ESE, en el análisis, evaluación y alternativas de solución., se socializa con los funcionarios involucrados, se toman las decisiones pertinentes y se da respuesta escrita a la persona que la generó,

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

Se realiza acta con las firmas de las personas que participaron en el procedimiento.

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

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

MANUAL DE SISTEMA DE ATENCION AL USUARIO		
Código: MSAU 01	Versión: 01	Fecha: 23/11/19

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

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

## PROCEDIMIENTO

### 1. Aplicación de la encuesta:

Este instrumento es aplicado por la funcionaria o coordinadora de SIAU, previa socialización del formato y de la importancia de esta herramienta, se realiza de lunes a viernes, La oficina de atención al usuario realiza encuestas de satisfacción entre los usuarios, re realizan 4 encuestas diarias para un total de 80 encuestas mensuales.

### 2. Análisis de la información

Por medio de la encuesta se realiza un monitoreo a la atención que reciben los usuarios en los diferentes servicios de la ESE por lo tanto el análisis se realiza con base a los ítems evaluados, teniendo en cuenta el porcentaje de satisfacción o insatisfacción.

### 3. Tabulación de la información

Se realiza por ítems evaluado.

### 4. Planes de Mejoramiento

Son realizados conjuntamente entre la oficina de SIAU, la oficina de calidad y coordinación medica si se requiere y se les realiza seguimiento para verificar los avances.

### 5. Difusión de resultados

Los resultados de las encuestas hacen parte del informe que se envía trimestralmente a gerencia.

### 6. Fin del Proceso

Con la socialización, los informes y los planes de mejoramiento con su respectivo seguimiento se cierran el proceso.