

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-02
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Orientación al Usuario	Página:	Página 1 de 13
			Noviembre de 2019	

1. OBJETIVO

Establecer la actividad y los responsables de información clara, veraz y oportuna al usuario y su familia durante su permanencia dentro de la Empresa Social del Estado ESE Popayán con el fin de garantizar su derecho a ser informado y la promoción y verificación de sus derechos y deberes como paciente.

2. ALCANCE

Desde: el ingreso del paciente y su familia a la institución

Hasta: egreso del paciente y su familia de la institución

3. RESPONSABLE

Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU

Coordinador de Servicio

Personal administrativo

Personal asistencial

Servicios de apoyo

4. REQUERIMIENTOS

Legales:

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

Decreto 780 de 2016: Instituciones prestadoras de salud deben conformar los Comités de Ética Hospitalaria.

Ley 1757 de 1994: Sistema de Información del Usuario

Resolución 2080 de 2014: Por medio del cual se dictan disposiciones para la operatividad del Sistema Único de Acreditación en salud.

Decreto 1011 del 2006: 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.

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

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-02
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Orientación al Usuario	Página:	Página 2 de 13
			Noviembre de 2019	

5. DEFINICIONES

Usuario: Toda persona que adquiera el derecho a utilizar bienes o servicios de salud.

Satisfacción del usuario: Se refiere al nivel de conformidad de la persona de acuerdo a la percepción el grado de cumplimiento de sus necesidades y expectativas cuando utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor satisfacción, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a comprar o a contratar servicios en el mismo establecimiento.

Atención: Actividad identificable e intangible que satisface las necesidades de los usuarios, generando confianza, buena imagen y comodidad.

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.

Oportunidad: Atención que se realiza en el tiempo establecido y cuando el usuario lo requiere.

Trato: Buenas prácticas de respeto, paciencia y cordialidad con los usuarios.

Comunicación: Compartir, participar en algo, poner en común a través de la comunicación, información como herramienta de integración, de educación e instrucción, de intercambio y de desarrollo transmitiendo la información entre un emisor y un receptor que decodifica (interpreta) un determinado mensaje.

Información: Conjunto organizado de datos que sirve para construir un mensaje y comunicarnos de manera óptima.

Veraz: Información cierta y confiable

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-02
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Orientación al Usuario	Página:	Página 3 de 13
			Noviembre de 2019	

Clara: Fácil de percibir, expresar o comprender

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 .

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.

Promoción y Prevención: Son todas aquellas acciones, procedimientos e intervenciones integrales orientadas a que la población mejore sus condiciones para mantener la salud.

Riesgo: es la vulnerabilidad de una persona ante la posibilidad de un daño.

Planes complementarios: es una modalidad de contratación individual o colectiva que brinda ventajas comparativas de acceso a una red de atención diferencial con mayor cobertura y beneficios que amplía los servicios del POS.

Auto cuidado: Es el cuidado que cada persona le da a su cuerpo con el fin de evitar situaciones que puedan afectar su salud.

Procedimientos diagnósticos: Herramientas vitales que ayudan a los médicos a descartar o confirmar una enfermedad.

Plan Obligatorio de Salud: Es el conjunto de servicios de atención en salud que tiene derecho un usuario en el Sistema Obligatorio de Seguridad Social en Salud, cuya finalidad la protección de la salud y la prevención de salud.

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-02
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Orientación al Usuario	Página:	Página 4 de 13
			Noviembre de 2019	

6. CONDICIONES GENERALES

Todos los servicios de la Empresa Social del Estado ESE Popayán:

PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SERVICIOS OFRECIDOS						
SERVICIO	POP	CALD	TOT	PLR	PIA	
TIPO DE PORTAFOLIO	IC	IC	IC	IC	IB	
1.HOSPITALARIO	General Adultos	X	X	X	X	
	General Pediátrico	X	X	X	X	
	Obstetricia	X	X	X	X	
2.CONSULTA EXTERNA	Enfermería	X	X	X	X	X
	Medicina General	X	X	X	X	X
	Odontología General	X	X	X	X	X
	Psicología	X	X	X	X	X
	Consulta Prioritaria	X	X	X		X
3.PROTECCIÓN ESPECÍFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	Atención del Parto y del Recién Nacido.	X	X	X	X	X
	Alteraciones del Crecimiento y Desarrollo (menor 10 años)	X	X	X	X	X
	Alteraciones del Desarrollo del Joven (10-29 años).	X	X	X	X	X
	Alteraciones del Embarazo.	X	X	X	X	X
	Alteraciones en el adulto mayor (mayor a 45 años)	X	X	X	X	X
	Detección Temprana Cáncer de Cuello Uterino	X	X	X	X	X
	Detección Temprana Cáncer de Seno.	X	X	X	X	X
	Vacunación.	X	X	X	X	X
	Alteraciones de la Agudeza Visual.	X	X	X	X	X
	Atención en Planificación Hombres y Mujeres.	X	X	X	X	X
Atención preventiva en salud bucal.	X	X	X	X	X	
4.URGENCIAS	Servicio de Urgencias.	X	X	X	X	X
5.TRASPORTE ASISTENCIAL BÁSICO	Trasporte Asistencial Básico	X	X	X	X	X
6.APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	Laboratorio Clínico	X	X	X	X	X
	Radiología e Imágenes Diagnósticas	X				
	Toma de Muestras de Laboratorio Clínico.	X	X	X	X	X
	Servicio Farmacéutico	X	X	X	X	X
	Atención de cáncer de cuello uterino	X	X	X	X	X
	Ultrasonido	X	X			
	Fisioterapia	X				
	Toma e interpretación de radiografías odontológicas	X	X	X	X	X
7.PROCESOS	Esterilización	X	X	X	X	X

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-02
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Orientación al Usuario	Página:	Página 5 de 13
			Noviembre de 2019	

INFORMAR A LOS USUARIOS

Es el primer proceso comunicativo que la Oficina de Información y Atención al Usuario realiza con los usuarios en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la ESE brinda, su calidad, ventajas, requisitos, tramites, y condiciones para la prestación, los mecanismos a través de los cuales pueden participar y hacer uso, exigencia y defensa de sus derechos.

POR QUE Y PARA QUE INFORMAR

La ESE necesita suministrar información a los usuarios y a todos los actores para tratar de satisfacer sus solicitudes e inquietudes acerca de los servicios que hacen parte de la oferta institucional, mejorando su percepción.

QUE INFORMACION SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS

A los usuarios se les suministra información relativa acerca de la prestación del servicio:

- Informar a los usuarios la atención reglamentada en los planes de beneficios POS y NO POS
- Entrega de fichas de Información a los usuarios sobre servicios, horarios, líneas telefónicas y dirección electrónica para la solicitud de servicios o manifestación de inconformidades.
- Orientación del punto de atención y estado de afiliación en que se encuentre el usuario.
- Información y orientación acerca de la ruta de atención (asignación de citas, direccionamiento interno y externo del usuario)
- Educación a través de la entrega física de la cartilla o Mini portafolio en el que se discrimina Derechos y Deberes con base en la normatividad vigente y promoción de mecanismos de participación ciudadana.
- Promulgación de los Derechos y deberes de los usuarios en relación a los traslados de EPS cuando estos se encuentran en otros municipios.
- Oportunidad de expresar su percepción de los servicios
- Palpitación de los usuarios en la toma de decisiones, vigilancia y control en la gestión y prestación del servicio.

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-02
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Orientación al Usuario	Página:	Página 6 de 13
			Noviembre de 2019	

CUANDO SE INFORMA A LOS USUARIOS

- A petición del usuario para satisfacer sus necesidades de información
- Por iniciativa de la ESE para la promoción y cumplimiento del deber de educación en los usuarios acerca de los temas de interés relacionados a sus derechos, deberes y estado de salud.

BENEFICIOS PARA EL USUARIO:

- Satisfacción y adecuada orientación de los servicios y tramites a gestionar
- Racionalización y uso adecuado de los servicios
- Fortalecer la confianza en los servicios prestados por la ESE
- Participación en los mecanismos que atañen al cambio y proceso de mejora en los servicios.

BENEFICIOS PARA EL PRESTADOR:

- Eliminar las barreras que impiden la accesibilidad en los servicios
- Aumentar el nivel de satisfacción en la percepción de los servicios que tiene el usuario
- Aumento de usuarios y divulgación de sus servicios

SOCIALIZACION DE LA INFORMACION

Canal de comunicación permanente de la ESE con el usuario a través del suministro de información personal, impersonal, pedagógica y funcional de la misma.

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

La Empresa Social del Estado ESE Popayán cuenta con una dependencia encargada de recibir y tramitar las PQRSF que se recepcionen siendo la misma ejecutada por la Oficina de Información y Atención al Usuario SIAU, la misma debe darle tramite de acuerdo a las leyes que lo regulan en concordancia con el Manual del SIAU.

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-02
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Orientación al Usuario	Página:	Página 7 de 13
				Noviembre de 2019

DEFINICIONES

- **SUGERENCIA:** Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.

- **PETICIÓN:** Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

- **QUEJA:** Es la expresión o manifestación que le hace el usuario a la empresa por la inconformidad que le generó la prestación de nuestros servicios.

- **RECLAMO:** Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos.
 - **DENUNCIA:** Manifestación mediante la cual se ponen en conocimiento del Ministerio de Salud y Protección Social conductas posiblemente irregulares por parte de sus funcionarios, relacionadas con extralimitación de funciones, toma de decisiones prohibidas en el ejercicio de su cargo o el interés directo en una decisión tomada. Incluye actos de corrupción.

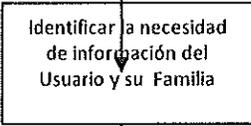
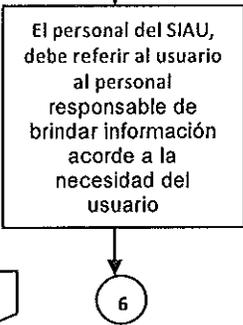
- **PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** Petición presentada con el fin de elevar una solicitud sobre un tema que afecta a una comunidad.
- **PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Petición presentada con el fin de elevar una solicitud sobre un tema que afecta a una sola persona o a un grupo en particular.

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-02
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Orientación al Usuario	Página:	Página 8 de 13
			Noviembre de 2019	

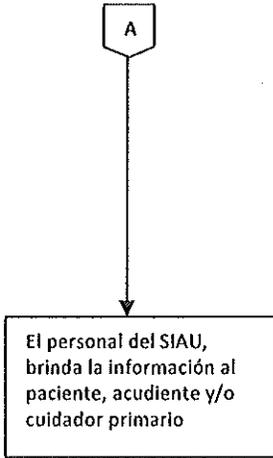
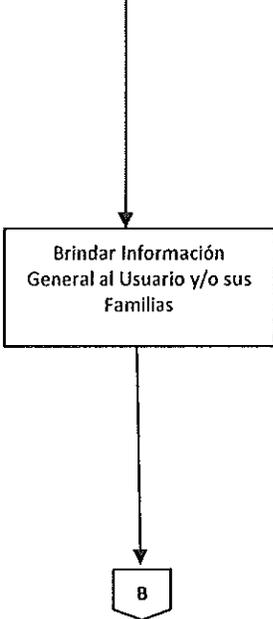
- **PETICIÓN DE INFORMACIÓN:** Petición presentada con el fin de solicitar información sobre la acción de las autoridades o la entrega de copias de documentos de carácter público.
- **SOLICITUD DE INFORMACIÓN:** Requerimiento presentado por los ciudadanos con el fin de obtener información y orientación sobre los servicios propios de la entidad a la que está dirigido.
- **CONSULTA:** Solicitud presentada ante una entidad con el fin de obtener un concepto sobre los temas a su cargo.

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-02
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Orientación al Usuario	Página:	Página 9 de 13
				Noviembre de 2019

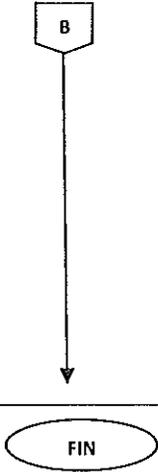
7. DESARROLLO DE ACTIVIDADES

No	Diagrama de flujo(Actividad)	Como se hace	QUIEN lo debe hacer	CUANDO lo debe hacer	DOCUMENTO generado
1		Saludo cordial al Usuario y su acompañante presentación del funcionario indagando sobre el tema del cual el usuario requiera información	Personal SIAU Personal administrativo Personal asistencial	Desde el momento en que evidencie la necesidad de información ya sea por manifestación del usuario o por percepción de los trabajadores	
2		Los usuarios pueden requerir información sobre temas de aseguramiento, Administrativos, prestación de servicios, Recurso Humano, Procesos y Procedimientos, se debe inferir sobre cuál de estos temas los usuarios requieren información	Personal SIAU Personal administrativo Personal asistencial	Desde el momento en que el usuario ingresa a la ESE, durante y después cuando sale de la instalación	
3		¿La información requerida por el usuario puede ser suministrada por el SIAU?			
4		El personal del SIAU, debe referir al usuario al personal responsable de brindar información acorde a la necesidad del usuario. En todo caso se debe dar información clara, concisa y oportuna, aplicando de esta manera la política de racionalización de trámites	Personal SIAU Personal administrativo Personal asistencial	Una vez se verifique que la información requerida corresponde a otro proceso	

 <p>Engrasa Sedes del Estado POPAYÁN E.S.E.</p>	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-02
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Orientación al Usuario	Página:	Página 10 de 13
				Noviembre de 2019

5		<p>El personal del SIAU, brinda la información al paciente, acudiente y/o cuidador primario, sobre:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Procedimiento para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias -Información sobre profesionales que prestan los servicios asistenciales en la institución -Horarios de Atención -Mecanismos para asignación de citas -Copagos -Servicios cubiertos y no cubiertos por el POS -Tramites y características de atención a usuarios con portabilidad -Ubicación en el área de servicio o consultorio de atención -Orientación hacia servicios facturados 	Personal SIAU	Una vez se verifique que la información requerida puede ser suministrada por el SIAU	
6		<p>Educación a través de la socialización pedagógica a los usuarios acerca sus Derechos y Deberes, temas de autocuidado, promoción y prevención en salud, importancia del uso de los mecanismos de participación ciudadana, promoción y uso adecuado del buzón de sugerencias, importancia y concientización de la participación de los usuarios en la percepción de los servicios y planes de mejora, participación en la apertura de buzones, humanización y buen trato en la relación de usuario y prestador del</p>	Personal SIAU Personal administrativo Personal asistencial	De forma ocasional o salas de espera	

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-02
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Orientación al Usuario	Página:	Página 11 de 13
			Noviembre de 2019	

		<p>servicio y viceversa, medidas de seguridad, alarma y señales de evacuación.</p> <p>Lo anterior siempre en armonía con el enfoque de derechos y enfoque diferencial en la atención al usuario, toda vez que los responsables del procedimiento deben realizar seguimiento a la atención del usuario en todos los filtros, procurando su satisfacción y buen servicio.</p>			
7		FIN			

8. CRITERIOS DE CALIDAD

Revisión: anual

Actualización: Cada tres años o antes si la norma lo define

Verificación: Lista de Chequeo

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-02
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Orientación al Usuario	Página:	Página 12 de 13
			Noviembre de 2019	

9. CONTROL DE REGISTROS

Control de registros del Sistema de Gestión de Calidad					
Nombre del registro	Código	Recuperación	Almacenamiento	Conservación	Disposición

10. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	NATURALEZA DE LOS CAMBIOS	RESPONSABLE

	Proceso:	MISIONAL	Código:	MIS-SIAU-PD-02
	Subproceso	Sistema de Información al Usuario y Participación Ciudadana	Versión:	0
	Nombre del documento:	Procedimiento para Orientación al Usuario	Página:	Página 13 de 13
			Noviembre de 2019	

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
 Liliana Palechor Ramirez Cargo: Profesional SIAU	 Carmen Fabiola Muñoz Cargo: Líder Proceso Calidad	 Zully Bernarda Ruiz Meneses Cargo: Gerente
 Jenifer Chaves Cargo: Auxiliar Administrativo SIAU	 Erika Johanna Correa Pizo Cargo: Profesional Planeación y Calidad	
Fecha : 27 NOV 2019	Fecha : 10 NOV 2019	Fecha :
Gestión Documental		
 Erika Johanna Correa Pizo Cargo: Profesional Planeación y Calidad		