



# MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

# S.I.A.U

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

## TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN .....	3
2. ALCANCE.....	4
3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS .....	4
4. VISION DEL S.I.A.U .....	6
5. OBJETIVOS.....	6
6. MARCO JURÍDICO.....	7
7. QUÉ ES EL S.I.A.U.....	9
8. PARA QUÉ SIRVE EL S.I.A.U.....	9
9. FUNCIONES DEL S.I.A.U .....	9
9.1 FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DE LA GESTION DEL S.I.A.U.....	11
10. SERVICIOS Y ACTIVIDADES .....	11
11. BENEFICIOS DEL S.I.A.U PARA EL USUARIO.....	14
11.1 BENEFICIOS DEL S.I.A.U PARA EL PRESTADOR.....	14
12. DERECHOS DE LOS USUARIOS .....	15
12.1 DERECHOS DE GRUPOS ETNICOS.....	16
13. DEBERES DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS.....	17
14. DERECHOS DE GRUPOS ETNICOS	
15. DERECHOS DE LOS USUARIOS SEGÚN EL MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCION SOCIAL.....	19
16. DEBERES DE LOS USUARIOS SEGÚN EL MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCION SOCIAL.....	20
17. PROCEDIMIENTO QUE REALIZA EL AREA.....	20
16.1. PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRAMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.....	21
16.2 NOTIFICACION DE DECISIONES.....	27
18. PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS.....	27
19. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS .....	28
20. PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES.....	29
21. INFORMACION Y ORIENTACION AL PACIENTE Y LA FAMILIA.....	32
22. PROCEDIMIENTO OPERACIONALDE GESTION DE QUEJAS.....	33
23. PROCEDIMIENTO DE ELABORACION DE INFORMES ESTADISTICOS MENSUALES.....	
24. COMITE DE ETICA HOSPITALARIA.....	34
24.1 CONFORMACIÓN.....	35
24.2 FUNCIONES COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA.....	35
24.3 PERIODICIDAD REUNIONES.....	35
24.4 DIRECCION.....	36
25. PARTICIPACIÓN SOCIAL.....	37
25.1 FASES DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA.....	37

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

## 1. INTRODUCCIÓN

En una Institución Prestadora de Servicios de Salud la **ATENCIÓN AL USUARIO** está dada por un conjunto de procesos interrelacionados entre sí, que involucran no solo el proceso específico de prestación de servicio de salud, sino que abarcan también una serie de procesos “no clínicos o asistenciales”, sin los cuales no sería posibles de atender de maneras adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

Es frecuente observar que los usuarios se retiran de la entidad con alguna insatisfacción manifiesta, lo cual es explicable, en el ámbito del conjunto de procesos que se encuentran alrededor de las actividades propiamente asistenciales.

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

Con la puesta en funcionamiento y desarrollo de la oficina de información y atención al usuario, además de dar cumplimiento al Decreto 1757 de 1.994 reglamentario de la Ley 100 de 1.993 y la Ley 1474 de 2011 “Estatuto Anticorrupción” y la Circular 009 de 1.996 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, entre otros, la ESE. “HOSPITAL DEL ROSARIO”, pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la empresa como tal y a los usuarios de la misma.

El desarrollo de la oficina de información y atención al usuario debe permitir la obtención de resultados que favorezcan la posición de los usuarios y contribuya al progreso de la institución a través de la combinación de diversos elementos estratégicos de interacción; como también incluir el enfoque diferencial étnico en el marco de la atención integral en salud a las mujeres gestantes, lactantes, las niñas y los niños de grupos étnicos, dentro de las cuales se encuentran los pueblos indígenas;

La oficina de atención al usuario, debe realizar la divulgación de los derechos y deberes de los usuarios establecidos a través de la resolución 13437 de 1991,

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

estos derechos y deberes son parte integral de este manual, los cuales también están contenidos en el código de ética y buen gobierno de la Entidad.

## 2. ALCANCE

Para todas las quejas recibidas en la E.S.E Hospital del Rosario para el paciente, su familia y para los colaboradores.

## 3. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

### SERVICIOS MEDICOS ASISTENCIALES DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION

1. URGENCIAS
2. CONSULTA EXTERNA
3. LABORATORIO CLINICO
4. ODONTOLOGIA – HIGIENE ORAL
5. PSICOLOGIA
6. IAMI INTEGRAL
7. FARMACIA
8. IMAGENOLOGIA
9. HOSPITALIZACION: OBSTETRICA, PEDIATRICA Y ADULTOS.
10. SERVICIO EXTRAMURAL - VACUNACION

**1. SERVICIOS DE URGENCIAS MEDICAS:** El Servicio de Urgencias se encuentra habilitado las 24 horas, con amplias y modernas instalaciones de alta tecnología para ofrecer los servicios de:

- ✓ Consulta Médica General.
- ✓ Sala de Observación.
- ✓ Sala de Reanimación.
- ✓ Sala de Hidratación Pediátrica.
- ✓ Sala de Partos.

**2. CONSULTA EXTERNA:** Se atiende de Lunes a Viernes de 7 am a 12 m y de 2 pm a 6 pm y los sábados de 7:00 am a 1:00 pm.

**3. LABORATORIO CLINICO:** Contamos con excelente tecnología que nos permita ofrecer a la comunidad médica y científica una amplia gama de

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

exámenes de diagnóstico, con alta confiabilidad y oportunidad para la adecuada toma de decisiones de acuerdo al Nivel I de atención. Se presta un servicio de 24 horas.

4. **ODONTOLOGIA:** Se cuenta con servicio odontológico de lunes a viernes de 7 am a 12 m. y de 2pm a 6pm. Los sábados de 7 am a 1 pm Se cuenta con el servicio de higiene oral de 7am a 12 pm. Y de 2pm a 6pm
5. **PSICOLOGIA:** Atención de consulta externa en horario de lunes a viernes de 7:00 am a 12:00 m y de 2:00 pm a 6:00 pm, y de urgencias por disponibilidad.
6. **INSTITUCIONES AMIGAS DE LA MUJER Y LA INFANCIA (IAMI) INTEGRAL:** Atención Materna a través de control prenatal familiar; curso psicoprofiláctico, control postparto para la madre y su recién nacido; desarrollo integral del niño lactante, la madre y su familia, atención Integral para los niños y niñas a través de control de crecimiento y desarrollo, estrategia AIEPI, programa de servicios amigables, planificación familiar.
7. **FARMACIA:** Se presenta el servicio de dispensación de medicamentos e insumos médicos las 24 horas del día.
8. **IMAGENOLOGIA:** Dotados con ultrasonidos necesarios para la realización de Ecografía Obstétrica y Ginecológica que ayudan a determinar posibles alteraciones gineco-obstétricas. Servicio que se presta a las maternas, de acuerdo a la programación de IAMI.
9. **OBSERVACION Y HOSPITALIZACION:** Obstétrica, pediátrica y adultos, se cuenta con dos (2) médicos de turno durante las 24 horas, medico gineco-obstetra para la atención de las usuarias maternas, un (1) enfermero jefe, cuatro (4) Auxiliares de enfermería en la mañana, cuatro (4) Auxiliares enfermería en la tarde, (3) auxiliares de enfermería en la noche.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

#### 4. VISIÓN DEL SIAU

Implementar el servicio de información y atención al usuario (SIAU) de la E.S.E. Hospital del Rosario de Campoalegre Huila, como el modelo gerencial más oportuno de atención al usuario, con un énfasis en una cultura institucional de mejoramiento del servicio, logrando una alta satisfacción de nuestros usuarios internos y externos.

#### 5.

#### OBJETIVOS

##### Objetivo General

Implementar en la **E.S.E. HOSPITAL DEL ROSARIO DE CAMPOALEGRE HUILA**, los instrumentos básicos necesarios 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, buscando y así contribuir al mejoramiento en la calidad de los servicios.

##### Objetivos Específicos

- Dar a conocer los servicios que la institución brinda su calidad, ventajas y condiciones.
- Conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño al usuario.
- Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades.
- Diseñar y establecer mecanismos para suministrar oportunamente información a los usuarios sobre las instituciones que componen la red de prestadores de servicios de su aseguradora y las condiciones de acceso.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

- Hacer partícipe al usuario de la ESE en el proceso continuo de mejoramiento de los procedimientos y procesos que se adelanten en la prestación de los servicios de salud.
- Recibir, tramitar, controlar y solucionar las quejas y reclamaciones formuladas por los usuarios de la ESE.
- Facilitar la comunicación entre el usuario y la ESE.
- Mejorar la oportunidad de atención, facilitando al usuario el acceso a los servicios de salud a que tienen derecho en el marco de la Ley 100, sus Decretos Reglamentarios, el POS. o POS. – S. y demás normas legales vigentes; de acuerdo a la capacidad resolutoria de la Empresa y a los contratos y convenios de servicios de salud que la Empresa ha pactado con las diferentes EPS, Entes Territoriales y demás Empresas o Entidades.
- Fomentar la eficiencia de la atención en los funcionarios directos e indirectos de la ESE. y de los de la red prestadora.
- Establecer el sistema de información y estadística que proporcione los datos necesarios para el establecimiento de indicadores de gestión en la evaluación y mejoramiento de los procesos de la entidad..
- Establecer mecanismos que permitan la recolección sistemática de los conceptos del usuario sobre la calidad de los servicios, con el fin de que las Directivas de la empresa tengan un conocimiento real de las expectativas y necesidades del usuario.
- Lograr un mayor entendimiento, comprensión y motivación para el abordaje y búsqueda de soluciones en los aspectos relacionados con el proceso salud – enfermedad, además de la relación paciente – profesional de la salud y/o personal de apoyo.

## 6. MARCO JURÍDICO

El marco legal que define y establece los objetivos y funciones de la oficina de atención al usuario, además de los principios éticos, humanistas y de calidad de servicios son:

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

- Constitución Política de 1.991, artículos 1 y 2 ( de los principios fundamentales); 11, 12, 13, 18 y 23 (De los derechos, garantías y deberes); 42,50 y 64 (De los derechos sociales, económicos y culturales); 78 y 79 (De los derechos colectivos y de ambiente); 86, 87, 88 y 89 (De la protección y aplicación de los derechos); 95 (De las formas de participación democrática); 300 (Del régimen departamental); 336 (De las disposiciones generales); 356 (Del presupuesto); 365 y 366 (De la finalidad social del Estado y de los servicios públicos).
- Ley 190 de 1.995, Estatuto Anticorrupción, Artículos 53 – 55 (Sistemas de quejas y reclamos en las entidades públicas).
- Decreto 2232 de 1.995, Artículos 7 – 9 (Reglamentación sistema de quejas y reclamos).
- Ley 100 de 1.993, artículos 53 (Garantías de los afiliados); 198- 200 (De los Usuarios).
- Decreto 1757 de 1.994, artículos 3 – 6 (Formas de participación ciudadana, servicios de Atención al Usuario).
- Directiva presidencial 05 de 1.995 (Dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas).
- Circular 009 de 1.996 de la Superintendencia Nacional de Salud (Sistema de quejas y reclamos).
- Resolución 13437 de 1991 sobre derechos y deberes de los Usuarios.
- Decreto 1166 de 2016 sobre la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente.
- Resolución 256 de 2016, Por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.
- Código de Ética y Buen Gobierno de la ESE Hospital del Rosario.
- El Decreto 1953 de 2014 se estableció que el Sistema Indígena de Salud Propia e Intercultural – SISPI (artículos 77 a 88), estará conformado por cinco componentes y define que para su implementación, “cada pueblo diseñara las formas del cuidado de salud propia e intercultural en sus territorios, para lo cual el Estado garantizará las condiciones financieras para su desarrollo, en coordinación, articulación y complementación con el Sistema General de Seguridad Social en Salud, bajo la rectoría del Ministerio de Salud y Protección Social”, lo anterior ratificado en la Ley Estatutaria de Salud del 2015 .

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

## 7. QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)?

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Protección y Seguridad Social, para fortalecer la calidad en la prestación de los servicios, esta información se proporciona a los usuarios en las peticiones quejas, reclamos o sugerencias que formulan a las I.P.S.

La información brindada al usuario debe satisfacer sus solicitudes, regular y armonizar las relaciones asegurador – prestador – usuario – comunidad, relacionados con las condiciones administrativas, legales, técnico científicas, éticos y los deberes y derechos que se adquieren por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de atención en salud.

## 8. PARA QUE SIRVE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

Con el servicio de información y atención al usuario se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la E.S.E. Hospital del Rosario, la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas y en el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios en la perspectiva del desarrollo institucional de la E.S.E.

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

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

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

- Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema, portafolio de servicios, nuevas concepciones en la relación paciente – prestador.
- Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.
- Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la E.S.E.
- Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
- Poner a disposición del sistema administrativo de la E.S.E. la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer su integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud.
- Implementar las políticas y estrategias trazadas por la ESE, de mejoramiento organizacional e institucional y desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes.
- El usuario tendrá derecho a obtener información actualizada y accesible a través de los funcionarios respectivos, sobre normas, estructura orgánica, funcionamiento, prestación de servicios y red prestadora, dependencias creadas para la atención del usuario y procedimientos establecidos para la atención del usuario.
- Ser centro de información de los usuarios sobre la entidad en cuanto a: Organización de la entidad, misión que cumple, funciones, procesos y procedimientos según los manuales
- Coordinar y colaborar en el trámite de investigación de las quejas escritas, telefónicas y verbales (si las hubiere) de acuerdo a las características de las mismas, teniendo en cuenta el proceso de radicación, su clasificación y la canalización hacia las diferentes dependencias.
- Realizará la consolidación y presentación de los informes durante los 5 primeros días de cada mes correspondientes a: consolidado mensual de quejas, consolidado mensual de encuestas, consolidado mensual de sugerencias y felicitaciones.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

**a. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLES DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**

Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario en todas las instancias: Gerencia, Administración, Usuarios y Funcionarios.

Orientar decisiones gerenciales para solucionar problemas en apoyo a la toma de decisiones de los diferentes actores del proceso.

Servir como herramienta de gestión y control de la calidad en el mejoramiento del clima organizacional y comunitario.

Implementar sistemas Internos – Externos de protección y defensa de los derechos desde el sector salud.

Fortalecer el mejoramiento en la gestión, organización y toma de decisiones de los servicios de la Institución.

**10.SERVICIOS Y ACTIVIDADES**

Los servicios de la oficina de atención e información al usuario son el grupo de procesos de diversa índole que tienen como común denominador satisfacer las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios, agregando valor a la atención clínica suministrada.

A nivel general son las siguientes:

- ✓ **Información a los usuarios:** proceso mediante el cual se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la institución brinda, su calidad, ventajas y condiciones entre otros aspectos.(Portafolio de servicios)
- ✓ **Apoyar tramites sociales:** conjunto de subprocesos que ayudan al usuario a afrontar incidentes sociales, culturales, familiares, etc, relacionados con el proceso de enfermedad:

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

- ✓ **Vinculación a la seguridad social:** Promover aseguramiento del usuario en el Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✓ **Trámite:** Tramitar Quejas y Reclamos
- ✓ **Encuestas de Medición:** Medir el nivel de satisfacción del usuario
- ✓ **Participación:** Promover la inclusión a los espacios de participación social
- ✓ **Utilización de la Red:** Promover el uso adecuado de la red de servicios

Para poder cumplir con estos servicios se desarrollan las siguientes actividades:

- Dar cumplimiento a las funciones establecidas en los artículos 49, 53 y 54 de la Ley 190 (Estatuto Anticorrupción).

- Semanalmente se hará apertura de los buzones de sugerencias ubicados dentro de la ESE, diligenciando el formato “Acta de Apertura de Buzones” , posteriormente se sistematiza la información identificando a los rangos que pertenece ( QUEJA , RECLAMO, SUGERENCIA, PETICIÓN FELICITACIÓN). Después se realiza el trámite pertinente con oficio remisorio, para dar la respuesta oportuna o en caso contrario si es de área, o persona, se debe desarrollar el plan de mejoramiento respectivo, con el fin de garantizar la calidad en el servicio y para su seguimiento se informará al Asesor de Calidad/o Coordinador Técnico sobre el contenido hallado en cada buzón.
- Propiciar y concertar con grupos organizados de la comunidad (asociaciones, veedurías, juntas de acción comunal, copacos, E.P.S), actividades que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad y la gestión concertada de las actividades en salud, por lo tanto el funcionario encargado de este proceso, participará de todas las reuniones comunitarias, de agremiaciones, asociaciones, para promover el portafolio de servicios, y a la vez recoger inquietudes, quejas, reclamos, o sugerencias que beneficien a la Entidad..
- El funcionario/a del SIAU debe rendir información mensual y trimestral a la gerencia y a la asesoría de control interno sobre los servicios en los cuales se

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

presentaron mayor número de quejas y reclamos y las recomendaciones sugeridas que tengan por objeto mejorar el servicio que preste la Entidad (artículo 54, Ley 190/1995).

- Facilitar la información oportuna e integral a los usuarios en el Sistema de Referencia y Contrarreferencia en los casos requeridos.
- Participar activamente en el proceso de seguimiento a medicamentos pendientes de acuerdo a los lineamientos gerenciales.
- El área de SIAU a través de la utilización de medios de comunicación (boletín, cartelera, folletos, página web), debe dar a conocer el cronograma de las actividades que desarrolla los diferentes programas de la entidad y la Dirección Local de Salud, con el fin de ser divulgados.
- El área de SIAU se encargará de hacer visible los derechos y deberes de los usuarios en la entidad.
- En caso de presentarse quejas anónimas o que por alguna circunstancia especial no se pueda ubicar al quejoso, la persona encargada de la oficina de atención al usuario debe publicar la respuesta a esta por un lapso de un mes calendario en cartelera de la institución ubicada en un lugar visible. La publicación de la queja debe ir acompañada del levantamiento de la respectiva acta, la cual deberá ir firmada por un usuario como testigo; de igual forma se debe levantar acta de retiro de la respuesta de la cartelera donde se ubicó. Se tomará como fecha de respuesta la fecha de publicación de la respuesta en cartelera según acta.
- Promover a través de la utilización de los medios de comunicación los valores de la entidad, resaltando uno por mes y hacerlo exigible a todas las áreas como campaña de promoción por el respeto entre los usuarios internos y externos de la entidad.
- Solicitar información sobre los pacientes poli consultantes, con el fin de revisar los motivos de dicha actitud, para sensibilizar sobre el uso racional del servicio, lo cual se requiere para mejorar la oportunidad y la calidad del mismo.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

- Reunión mensual con las EPS, con el fin de dar a conocer las P.Q.R.S de los usuarios y los compromisos que en forma mancomunada se deben adquirir para mejorar la calidad de los servicios, el uso racional de los mismos y la satisfacción del usuario.

### **11 BENEFICIOS DEL S.I.A.U PARA EL USUARIO:**

- ✓ Satisfacer la necesidad de información del usuario
- ✓ Adquirir y / fortalecer la confianza de los usuarios en los servicios que recibe de la ESE.
- ✓ Brindar el apoyo, el acompañamiento y la orientación a los usuarios, para eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y en ocasiones la atención administrativa.
- ✓ Mejorar la accesibilidad a los servicios de salud y la oportunidad en la atención.
- ✓ Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta de servicios.

#### **11.1 BENEFICIOS DEL S.I.A.U PARA EL PRESTADOR SON:**

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

#### **11.2 INFORMACIÓN QUE SE SUMINISTRA EN EL S.I.A.U:**

- ✓ Atención reglamentada en los planes de beneficios de POS – S
- ✓ Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución
- ✓ Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios
- ✓ Nombre y méritos de los profesionales que prestan servicios en la institución
- ✓ Programas de promoción y prevención.
- ✓ Derecho a ser informado en un lenguaje que le sea comprensible, su condición de salud, compromiso de órganos, diagnósticos, factores de riesgo, investigaciones, planes de manejo integral, riesgo –

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

beneficio de los procedimientos, complicaciones, incapacidades, secuelas, prevención, costos.

- ✓ Consentimiento informado, desistimiento y renuncia a la atención.
- ✓ Instrucciones sobre procedimientos diagnósticos o terapéuticos.

## 12.DERECHOS DE LOS USUARIOS:

De acuerdo al contenido de la Resolución 13437 de 1991 y Código de Ética y Buen Gobierno, todo paciente debe ejercer sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social:

1. Su derecho a elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, como también a las instituciones de salud que le presten la atención requerida, dentro de los recursos disponibles del país.
2. Su derecho a disfrutar de una comunicación plena y clara con el médico, apropiadas a sus condiciones psicológicas y culturales, que le permitan obtener toda la información necesaria respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve. También su derecho a que él, sus familiares o representantes, en caso de inconciencia o minoría de edad consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia ojalá escrita de su decisión.
3. Su derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
4. Derecho de recibir una información humanizada, personalizada, clara, veraz, fácil de entender
4. Su derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y secreta y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

5. Su derecho a que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible, pero respetando los deseos del paciente en el caso de enfermedad irreversible.

6. Su derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual que el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.

7. Su derecho a recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.

8. Su derecho a que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, siempre y cuando se haya enterado acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles e incomodidades que el proceso investigativo pueda implicar.

9. Su derecho a que se le respete la voluntad de aceptación a rehusar la donación de sus órganos para que estos sean trasplantados a otros enfermos.

10. Su derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural en la fase terminal de su enfermedad.

11. Derecho del usuario a conocer los servicios que ofrezca la empresa.

12. Derecho de recibir información sobre el sistema de Seguridad Social en Salud Recibir atención en salud a través del Plan Obligatorio de Salud Respectivo

13. Derecho de tener oportunidad de expresar sus percepciones sobre el servicio que ha recibido, a expresar por escrito o verbal sus quejas, reclamos, sin temor alguno a retaliaciones en el servicio por cualquier motivo o causa generada en la prestación, las cuales deben ser objetivas y veraces sobre maltrato por la atención inadecuada o servicionegado estando en la prestación de los diferentes planes de salud,

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

además, manifestaciones o el reconocimiento a través de felicitaciones de un servicio adecuado.

14. Derecho a recibir una atención integral desde el punto de vista biológico, psicológico y social de manera oportuna.
15. Participar en la conformación del comité de usuarios y asociaciones de usuarios.
16. Solicitar una segunda opinión por parte del facultativo de la organización de la ESE, o a la provisión de la información para acceder a ella fuera de la organización.
17. Todos los usuarios con limitaciones físicas, mentales, menores de edad o adultos mayores tienen derecho a recibir la información a través de su tutor, responsable o familiar de la atención del servicio del que sea objeto en ESE.
18. Su derecho a revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por las instituciones sanitarias. Al igual que el derecho a que en casos de emergencia, los servicios que reciba no están condicionados al pago anticipado de honorarios.
19. Que se le solicite su consentimiento informado para los procedimientos que lo requieran y a expresar su voluntad de aceptar o no el tratamiento médico u optar por el retiro voluntario de la institución, si así lo desea.
20. Recibir atención de las actividades de promoción de la salud y prevención de la enfermedad según su plan de beneficios.
21. Respeto a su intimidad y libre determinación.

## **12. 1 DERECHOS DE GRUPOS ETNICOS**

El Estado colombiano reconoce y protege constitucionalmente la diversidad étnica y cultural de la Nación y elevó esta condición a principio y pilar del Estado Social y Democrático de Derecho, haciendo a los grupos étnicos sujetos de derecho, regidos por su propia organización social, política y económica; de esto se

desprende a posibilidad de instaurar autoridades propias, el acceso a la tierra, mantener una lengua originaria, practicar la medicina tradicional dentro del territorio colectivo, entre otros, Aunado a lo anterior, el artículo 6 de la Ley 1751 de 2015

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

menciona los principios del derecho fundamental a la salud, la protección de los grupos étnicos [pueblos indígenas, las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras (NARP) - y el Pueblo Rrom] y la interculturalidad como el respeto por las diferencias culturales y el esfuerzo deliberado por construir mecanismos que integren tales diferencias en salud, a partir del reconocimiento de los saberes, prácticas y medios tradicionales, alternativos y complementarios para la recuperación de la salud. Los grupos étnicos de Colombia (pueblos indígenas, las comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras (NARP) - y el Pueblo Rrom),

Es importante tener claro que dentro de los derechos se incluyen en esta institución los derechos exclusivos de los grupos étnicos ya que se basan en los derechos colectivos a la autonomía, la territorialidad, la integridad cultural y las formas propias de autoridad y participación.

### 13. DEBERES DE LOS USUARIOS Y SUS FAMILIAS

1. Vigilar y contribuir al control de riesgos y problemas que afecten su salud y la de quienes lo rodean.
2. Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones, dotación y equipos de la ESE.
3. Cumplir con las indicaciones impartidas por el equipo de salud en cuanto a los cuidados y al tratamiento terapéutico.
4. Suministrar de forma oportuna, clara, veraz y completa la información solicitada sobre su estado de salud, las circunstancias administrativas relativas a la seguridad social y todas las necesidades que su proceso de atención requiera.
5. Efectuar un uso racional de los servicios de salud
6. Cumplir con las citas solicitadas y los horarios de atención establecidos por la institución
7. Portar y presentar siempre el documento de identidad y carné de vinculación a seguridad social cualquiera que sea el tipo de régimen.
8. Asistir con un acompañante si es menor de edad, discapacitado o mayor de 60 años.
9. Informar inmediatamente a la dirección de la ESE sobre hechos irregulares en la prestación de los servicios de salud por parte de los funcionarios.
10. Respeto por los servidores y demás personal de salud de la institución.
11. Pagar oportunamente y/o facilitar el pago de los servicios y honorarios profesionales a que tengan obligación de acuerdo con la normatividad vigente.
12. Aceptar la sanción establecida por la inasistencia injustificada a las citas programadas y/o no informada oportunamente.
13. Acatar las normas y procedimientos asistenciales de la Institución que conlleve al mejoramiento de su calidad de vida.
14. Deber de dirigirse con respeto y consideración a todos los funcionarios

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

de la institución.

15. Deber de ser veraz y objetivo en la información o queja. Si se comprueba falsedad o mala fe en la información, su queja o información serán nulas.
16. Presentar iniciativas de mejoramiento del servicio y colaborar a su implementación.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

**14.DE ACUERDO AL MINISTERIO DE SALUD Y LA PROTECCION SOCIAL  
LOS DERECHOS DE LOS USUARIOS QUE SE DEBEN SOCIALIZAR  
SON LOS ESTABLECIDOS EN LA CARTA DE DERECHOS Y DEBERES  
DE LOS USUARIOS PUBLICADA EN LA PAGINA WEB DE LA ENTIDAD  
EN MENCION, Y SON LOS SIGUIENTES:**

1. Acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos adicionales a los de ley.
2. Que le autoricen y presten los servicios incluidos en el Plan Obligatorio de Salud de manera oportuna y si usted requiere con necesidad uno que no esté incluido también lo puede recibir.
3. Recibir por escrito las razones por las que se niega el servicio de salud.
4. Que en caso de urgencia, sea atendido de manera inmediata, sin que le exijan documentos o dinero.
5. Que atiendan con prioridad a los menores de 18 años.
6. Elegir libremente el asegurador, la IPS y el profesional de la salud que quiere que lo trate, dentro de la red disponible.
7. Ser orientado respecto a la entidad que debe prestarle los servicios de salud requeridos.
8. Que como cotizante le paguen las licencias y las incapacidades médicas.
9. Tener protección especial cuando se padecen enfermedades catastróficas y de alto costo, sin el cobro de copagos.
10. Que solamente le exijan su documento de identidad para acceder a los servicios de salud.
11. Que le informen dónde y cómo pueden presentar quejas o reclamos sobre la atención. en salud prestada.
12. Recibir un trato digno sin discriminación alguna.
13. Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
14. Recibir durante todo el proceso de la enfermedad, la mejor asistencia médica disponible.
15. Recibir servicios continuos, sin interrupción y de manera integral.
16. Obtener información clara y oportuna de su estado de salud, de los servicios que vaya a recibir y de los riesgos del tratamiento.
17. Recibir una segunda opinión médica si lo desea y a que su asegurador valore el concepto emitido por un profesional de la salud externo.
18. Ser informado sobre los costos de su atención en salud.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

19. Recibir o rechazar apoyo espiritual o moral.
20. Que se mantenga estricta confidencialidad sobre su información clínica.
21. Que usted o la persona que lo represente, acepte o rechace cualquier tratamiento y que su opinión sea tenida en cuenta y respetada.
22. Ser incluido en estudios de investigación científica, sólo si lo autoriza.
23. Que se respete su voluntad de donar o no sus órganos.

### **15. DEBERES**

1. Cuidar su salud, la de su familia y su comunidad.
2. Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud que lo atiendan.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar al personal de salud y cuidar las instalaciones donde le presten dichos servicios.
5. Cumplir las normas y actuar de buena fe frente al Sistema de Salud.
6. Brindar la información requerida para la atención médica y contribuir con los gastos de acuerdo con su capacidad económica.

### **PARA LA PROTECCIÓN DE SUS DERECHOS EN SALUD, USTED PUEDE...**

- ✓ Presentar derechos de petición ante EPS, IPS, secretarías de salud.
- ✓ Tenga en cuenta que cualquier solicitud debe ser respondida en los términos de ley, es decir en los 15 días hábiles a partir de la fecha en que se reciba.
- ✓ Si no recibe la respuesta adecuada, acudir a la Superintendencia Nacional de Salud cuando le vulneren sus derechos en salud.
- ✓ En caso de que una vida o la integridad física de alguien esté en peligro, exija que su petición sea atendida de inmediato.
- ✓ En caso de requerir orientación acuda a los organismos de vigilancia y control: Superintendencia Nacional de Salud, personerías municipales, Defensoría del Pueblo, Contraloría General de la Nación, Procuraduría, Fiscalía.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

## 16.PROCEDIMIENTOS QUE REALIZA EL ÁREA DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU:

A continuación, se relacionan los procedimientos realizados en la oficina de atención al usuario, los cuales serán descritos en los anexos correspondientes.

1. Procedimiento recepción, tramite de las Peticiones, Quejas y Reclamos.
2. Procedimiento de control de seguimiento a las quejas
3. Procedimiento de manejo de quejas por auditoria médica.
4. Procedimiento de aplicación de encuestas
5. Procedimiento de apertura de buzones
6. Procedimiento de elaboración de informes mensuales

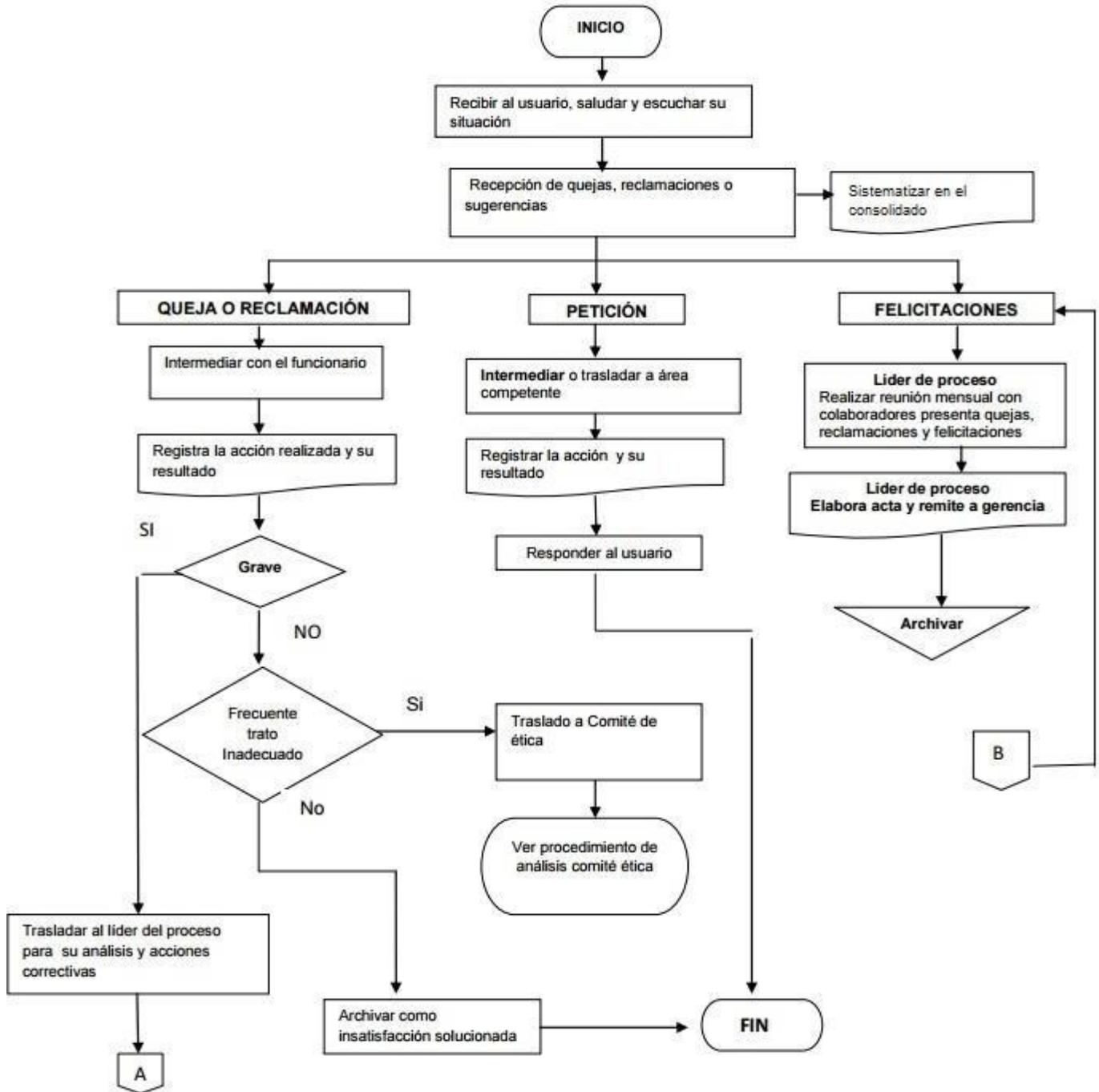
### 16.1 PROCEDIMIENTO RECEPCION, TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS:

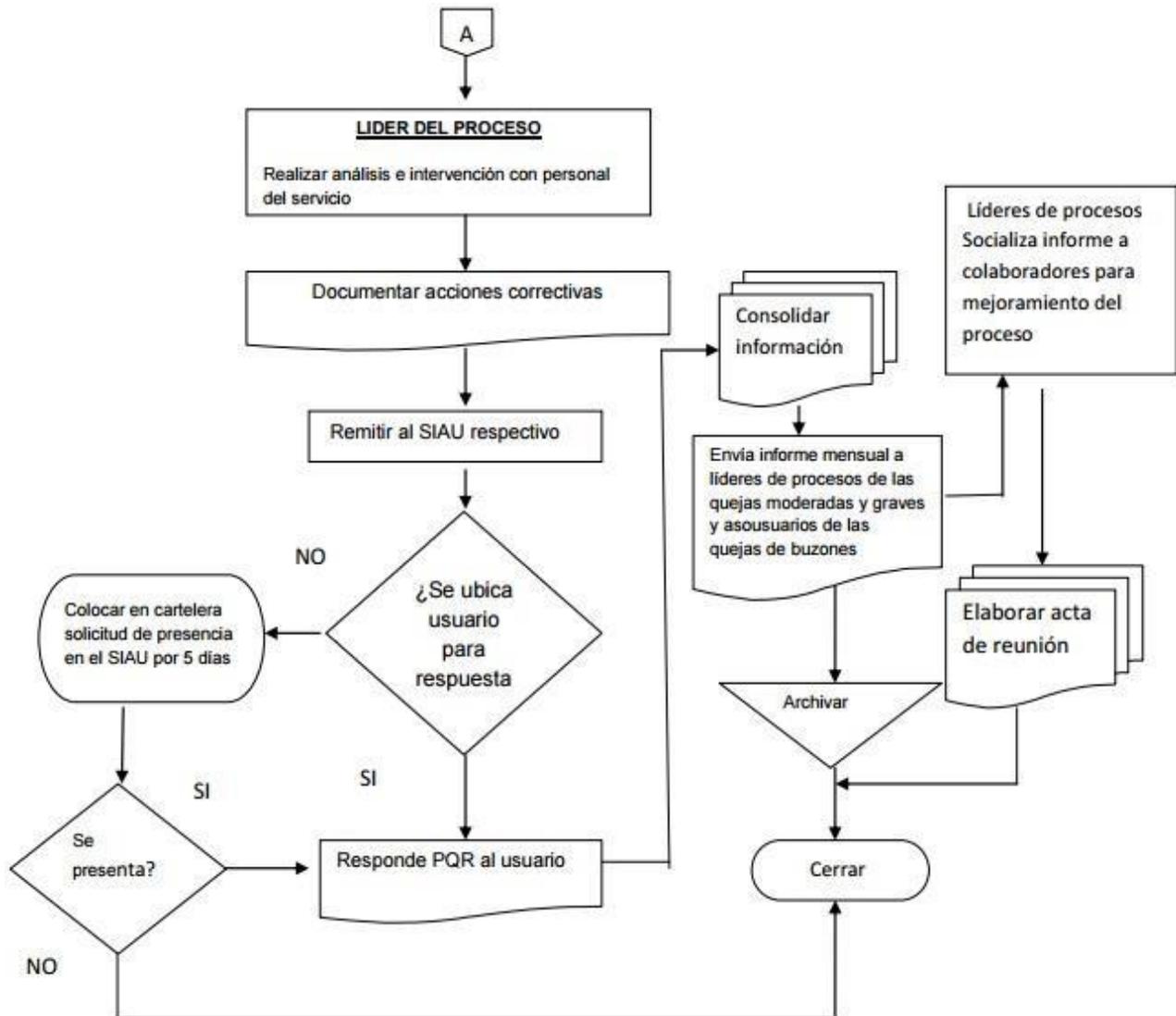
#### Paso 1. RECEPCIÓN:

- **Si la queja se recibe mediante llamada telefónica o de manera verbal:**
  - a. Diligencia en el sistema el formato para quejas, reclamos y sugerencias.
  - b. Se implementa el procedimiento estandarizado para quejas y reclamaciones
- **Si la queja se presenta personalmente en la Oficina de Atención al Usuario:**
  - a. Se radica y se diligencia el cuadro consolidado de P.Q.R.S previa clasificación del funcionario del SIAU.
- **Si la queja se presenta por ventanilla única:**
  - a. Se radica y se diligencia en el programa de seguimiento y control a la correspondencia recibida y posteriormente se envía al SIAU de la E.S.E Hospital del Rosario
  - b. Se radica y se diligencia el cuadro consolidado de P.Q.R.S.



### FLUJOGRAMA RECEPCIÓN Y ANÁLISIS DE QUEJAS





	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

**EL CUADRO CONSOLIDADO DE P.Q.R.S DEBE CONTENER POR LO MENOS:**

- ❖ Número consecutivo del año de la queja
- ❖ Fecha de la queja o reclamo
- ❖ Nombre completo del usuario que hace la queja o reclamo.
- ❖ Número de documento de identidad del usuario.
- ❖ Dirección y Número telefónico de la residencia del usuario.
- ❖ Objeto de la queja o reclamo.
- ❖ Servicio o responsable implicado
- ❖ Respuesta previa (en forma detallada)
- ❖ Fecha de respuesta previa (la fecha en que el usuario la recibe y no la fecha de redacción del documento)
- ❖ Respuesta definitiva (en forma detallada)
- ❖ Fecha de respuesta definitiva (la fecha en que el usuario la recibe y no la fecha de redacción del documento)

Cuando se entreguen o reciban documentos del usuario que hace la petición se anotará la fecha de entrega

Diligenciamiento formato de solicitud de quejas, sugerencia, reclamos o felicitaciones:

Toda queja o reclamo debe ser consignada en el formato de solicitud de quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias que debe contener como mínimo:

- ❖ Fecha de recepción de la queja, reclamo, felicitación o sugerencia
- ❖ A quien va dirigido.
- ❖ Por quien fue recibida la queja, reclamo, felicitación o sugerencia

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

- ❖ Nombre completo del solicitante, número del documento de identificación, número de afiliación, si la tiene, número de la historia clínica, dirección de la residencia, número telefónico.
- ❖ Indicación clara de la solicitud, señalando en lo posible el área objeto de la reclamación.
- ❖ Las razones y/o hechos pertinentes a la queja o reclamo, sugerencia o felicitación.
- ❖ Si la razón de la solicitud se fundamenta en documentos, debe acompañarse con copia de estos. El funcionario al abrirlos confrontará los documentos.
- ❖ Sugerencias del usuario.
- ❖ Firma del solicitante.
- ❖ La solicitud debe ser presentada en letra legible clara.
- ❖ El funcionario al Recepcionar la queja, reclamo o sugerencia radicará la información en el radicador de quejas dispuesto con toda la información base solicitada por el mismo.

Cuando por las características de la queja o reclamo se requiera el traslado de la misma a otra dependencia, esta deberá ser registrada en el Radicado de Quejas y Reclamos, con el fin de hacer control sobre la misma.

**Paso 2. CLASIFICACIÓN DE LA QUEJA:** Las quejas se clasifican de acuerdo a los siguientes criterios:

**POR LA CAUSA GENERADORA:**

- a. **ASEGURAMIENTO:** Las quejas relacionadas con el aseguramiento de la población y las barreras generadas por las EPS-S o tipo de contratación con la ESE.
- b. **ADMINISTRATIVAS:** Quejas relacionadas con trámites internos, horarios o políticas institucionales.
- c. **PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** Quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y social en salud.
- d. **RECURSO HUMANO:** ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

e. **PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:** Información insuficiente o equivocada, no disponibilidad del servicio, barreras de acceso, interrupción de la continuidad en la atención, falta de integralidad para la valoración de pacientes con patologías que ameritan trabajo en equipo.

f. **INFRAESTRUCTURA FÍSICA:** Locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo.

**Paso 3. RESPUESTA DE LA QUEJA, CON ACCIÓN CORRECTIVA O TRASLADO POR COMPETENCIA.** Responde por escrito al usuario tan pronto tenga el 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.

Para efectos de la investigación de los casos, se realiza reunión conjunta con el funcionario /os/as implicado /s, donde se tratan los tópicos relacionados con la queja o reclamo y se elabora un acta.

En caso de no ser posible por algún motivo la realización de la reunión conjunta se envía oficio al implicado /os/as en la queja, solicitando respuesta en un término no superior a 48 horas hábiles; una vez recibida la respuesta se analiza la respuesta dada por el implicado y se redacta la respuesta definitiva al usuario.

Si la naturaleza de la queja no involucra los funcionarios sino los procesos que se desarrollan en la ESE la respuesta a la misma se tramita por parte del Coordinador Técnico y/o Asesor de Calidad con la colaboración del encargado de atención al usuario.

En caso de presentarse quejas anónimas o que por alguna circunstancia especial no se pueda ubicar al quejoso, la persona encargada de la oficina de atención al usuario debe publicar la respuesta a esta por un lapso de un mes calendario en cartelera de la institución ubicada en un lugar visible. La publicación de la queja debe ir acompañada de el levantamiento de la respectiva acta, la cual deberá ir firmada por un usuario como testigo; de igual forma se debe levantar acta de retiro de la respuesta de la cartelera donde se ubicó. Se tomará como fecha de respuesta la fecha de publicación de la respuesta en cartelera según acta.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

El funcionario del AREA DE ATENCION AL USUARIO, una vez tiene la respuesta procede a:

- Radicar la respuesta en el Libro de control y seguimiento a las reclamaciones, con el número de recibo de la queja y la fecha.
- Actualizar el archivo de quejas y reclamos. El archivo de las quejas debe realizarse en un folder AZ con pestaña que identifique el número de la queja. La forma correcta de archivar las quejas es primero la queja seguido hacia abajo por los documentos soportes del trámite de la misma, de igual forma las actas de publicación y retiro de las quejas anónimas que llegasen a presentarse.

### **16.2 NOTIFICACIÓN DE DECISIONES:**

Las decisiones que resuelven peticiones, informaciones negativas y quejas, serán susceptibles de los recursos de reposición, apelación y quejas, de acuerdo a lo establecido por la ley.

Cuando a juicio del funcionario sean necesarios los documentos adicionales, para el trámite de la actuación administrativa, se requerirá por escrito al peticionario para que lo allegue, haciéndole saber que el curso de su solicitud quedará suspendido hasta cuando los presente.

El peticionario podrá desistir del proceso administrativo iniciado en cualquier tiempo, mediante comunicación escrita de su petición, pero la Empresa podrá continuar con la investigación o el trámite, si lo considera necesario y de interés público.

## **17. PROCEDIMIENTO DE CONTROL Y SEGUIMIENTO DE QUEJAS Y RECLAMOS:**

El Área de Atención al usuario debe efectuar seguimiento a las quejas y reclamos recibidas de cualquiera de las dependencias de la E.S.E, sirviendo como guía para la evaluación de los servicios:

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

El funcionario encargado de esta área debe realizar lo siguiente:

- ❖ Revisar diariamente en el consolidado las quejas y reclamos sin respuestas.
- ❖ Investigar la situación de cada reclamación empezando con la más antigua.
- ❖ Informar a la Coordinación Técnica alguna negligencia por parte de un funcionario o área objeto de reclamo, aún si han pasado los términos establecidos en este manual y por la ley y no se ha dado respuesta a solución alguna a la reclamación.
- ❖ Registrar las actuaciones realizadas en las observaciones en el libro de control de quejas y reclamaciones, registrando la fecha de respuestas y los detalles de la misma.
- ❖ Efectuar evaluaciones de los diferentes servicios, con base en los consolidados de información.

El encargado de la oficina del SIAU hará revisión permanente del trámite dado a las quejas, su documentación y registro adecuado, lo cual permite el control efectivo de los eventos consecuencia del mismo, de igual forma realizará evaluación de los planes de mejoramiento que se deriven de la ocurrencia de los eventos.

## 18. PROCEDIMIENTO DE APLICACIÓN DE ENCUESTAS

SECUENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCION
1. Entrevista e información.	Personal Oficina SIAU	Una vez identificado el servicio donde se aplicará la encuesta, proceder a informarle al usuario el motivo de la aplicación de la encuesta y la importancia de la misma. Se le informará al usuario que sus respuestas claras permitirán conocer el nivel de satisfacción del usuario
2. Diligenciamiento del formato	Personal Oficina SIAU	Una vez informado al usuario el motivo de la aplicación de la encuesta, se procederá a diligenciar el formato correspondiente con los datos allí solicitados procederá a diligenciar el formato correspondiente con los datos allí solicitados y que incluyen entre otros: tipo de afiliación. El tiempo máximo de aplicación para las encuestas

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

		es de 5 minutos. En una hora se aplicarán 12 encuestas. El número de encuestas será el que defina la oficina de calidad.
3. Consolidación mensual de	Personal de Oficina de	Realizar en el formato establecido el consolidado mensual de encuestas, tabulándolas por servicio y estableciendo el índice de satisfacción del usuario. Esta información debe ser enviada al Asesor de Calidad, junto con el respectivo análisis y el formato establecido para levantar el indicador de satisfacción al usuario. Se dejará copia de la información presentada, que deberá ser consolidada trimestralmente
4. Envío de la información	Personal de atención e información al usuario .	La Coordinación del Sistema de información y atención al usuario deberá hacer el análisis correspondiente del índice de satisfacción establecido y de las sugerencias y aportes de los usuarios. Este informe deberá ser analizado mensualmente el Comité Técnico-científico para establecer planes de mejoramiento a que haya lugar. Los planes de mejoramiento se levantarán en el formato establecido por la entidad para tal fin. Este informe debe ser enviado mensualmente a la Gerencia

## 19. PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZONES

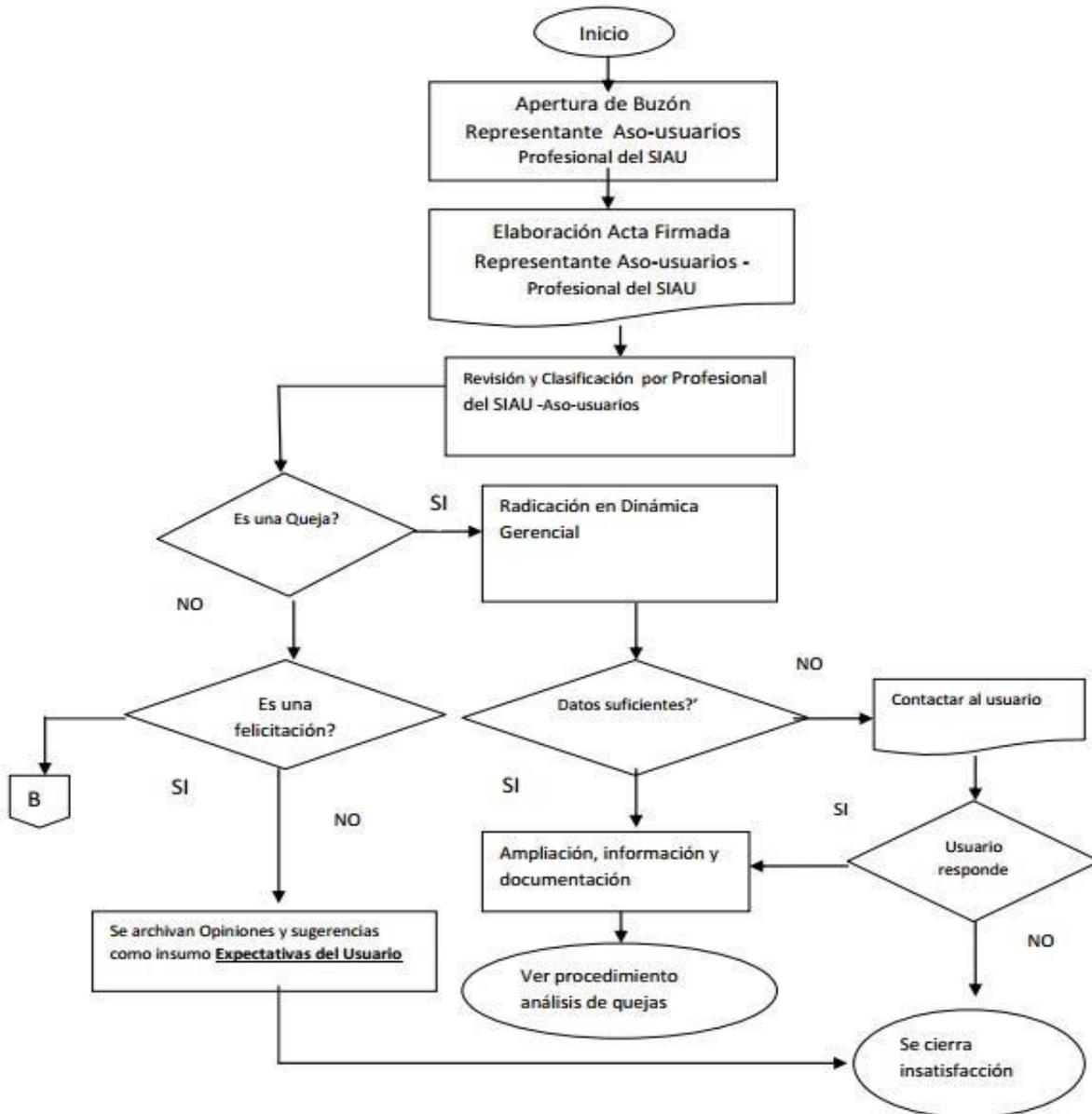
SECUENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1. Realización y publicación de cronograma de apertura de buzón	Personal de oficina de atención e información al usuario.	Se deberá realizar y publicar el cronograma de apertura de buzón indicando la fecha y hora en que se realizará la apertura, los cronogramas se publicarán en cartelera especial destinada para tal fin o en el

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

		buzón mismo.
2. Apertura del Buzón de sugerencias	Personal de oficina de atención e información al usuario.	Cada viernes el funcionario de la oficina de atención e información al usuario realizará la apertura de los buzones ubicados en los servicios de consulta externa, promoción y prevención y urgencias, con la presencia de un (1) testigo (usuario).
3.Revision del buzón de sugerencias	Personal de oficina de atención e información al usuario	Se procederá a la apertura del buzón, revisando el contenido del mismo y procediendo a contabilizar los documentos encontrados.
4. Levantamiento de Acta de apertura	Personal de oficina de atención e información al usuario.	Teniendo en cuenta el contenido del buzón, el número de documentos encontrados etc, se procederá al levantamiento del acta de apertura diligenciando con este fin el formato de actas establecido para tal fin. Se registrará cada uno de los documentos encontrados, a quien pertenecen, tipo de afiliación, etc. Si no se encuentra ningún tipo de documento se deja consignado en el acta que no se encontraron sugerencias. El acta debe ser firmada por un testigo usuario y el personal de la oficina de atención al usuario.
5. Control y seguimiento	Coordinación del Sistema de Información y atención al usuario	Semanalmente la Coordinación del SIAU realizará seguimiento a las sugerencias presentadas por el usuario a través del buzón y los ajustes y correctivos adoptados con base en las mismas



**PROCEDIMIENTO PARA APERTURA Y GESTION DE QUEJAS,**



	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

## RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS

### 20. INFORMACION Y ORIENTACION AL PACIENTE Y FAMILIA

1-**Objetivo:** Informar, orientar y/o acompañar al paciente o familiar que lo amerite.

2-**Funciones:** Asesorar a los usuarios que presenten inconvenientes de tipo administrativo y asistencial para acceder a los servicios.

3.- Informar a los pacientes aspectos concernientes a su atención, copagos, y documentos requeridos para la atención.

4.- Direccionar al SIAU los usuarios que presenten inconformidad por la atención.

5.- Informar a los usuarios el portafolio de servicios de la red, horarios de atención.

6.- Intermediar o ubicar el paciente que requiere la ayuda.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

## 21. PROCEDIMIENTO OPERACIONAL ESTANDAR GESTION DE QUEJAS

<b>NOMBRE DEL ESTANDAR OPERACIONAL: GESTIÓN DE QUEJAS</b>	
<b>OBJETIVO:</b> Gestionar las quejas presentadas por los usuarios de la ESE con el fin de darle respuesta apropiada e identificar oportunidades de mejoramiento.	
<b>ALCANCE:</b> Desde que se recibe la queja en cualquier IPS de la ESE hasta que se le da respuesta al usuario y este manifiesta su conformidad	
<b>1.- CONDICIONES/RECURSOS NECESARIOS</b>	
Formatos, computador, intranet, línea telefónica, Oficina de Atención al Cliente, personal asistencial, paciente y familiar	
<b>2.- RESULTADOS ESPERADOS</b>	
Respuesta al usuario y establecer correctivos y acciones de mejoramiento para evitar que se presente la queja nuevamente	
<b>3. RIESGOS(S)</b>	<b>CÓMO NEUTRALIZARLO (S)</b>
1.- Insatisfacción del Usuario 2.- No implementar medidas correctivas y acciones de mejoramiento 3.-Perdida de credibilidad	1.- Gestión y respuesta oportuna de la queja 2.- Seguimiento de las medidas correctivas establecidas por parte de líder de cada área
<b>4. DESCRIPCION DE LAS ACTIVIDADES</b>	<b>RESPONSABLE, FRECUENCIA Y LUGAR</b>
1.-Recepcionar insatisfacción 2.-Ampliar la información y documentar 3.-Registrar en Dinámica 4.-Intermediar en el servicio 5.-Si es queja implementar el procedimiento estandarizado(ver flujo grama) 6.-Elaborar respuesta al usuario	1.-Profesionales de los SIAU 2.-Auxiliares 3.-lideres de procesos

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

## 22. **PROCEDIMIENTO DE ELABORACIÓN DE INFORMES ESTADÍSTICOS MENSUALES:**

Quejas, reclamos, peticiones, sugerencias o felicitaciones: El funcionario encargado del AREA DE ATENCION AL USUARIO debe realizar un informe estadístico mensual de quejas, reclamos, peticiones y/o sugerencias, con el fin de efectuar la evaluación de los servicios y los cambios producidos para el mejoramiento de los servicios, quien recibirá, analizará y evaluará los mismos.

Este informe debe incluir, como mínimo, los servicios sobre los cuales se presentan mayor número de quejas y reclamos y principales recomendaciones sugeridas que tengan por objeto mejorar los servicios que presta la E.S.E, racionalizar el empleo de los recursos disponibles y hacer más participativa la gestión pública.

Posteriormente se remitirá a la Gerencia de la Empresa y a los jefes de área y a la asesoría de control interno con las sugerencias y orientaciones necesarias

La Oficina de Control Interno con base en los informes anteriores y en uso de las funciones de vigilancia que ejerce de acuerdo a las normas legales, realizará semestralmente un informe a la Gerencia.

Encuestas: Luego de la aplicación de las encuestas de acuerdo a la muestra definida por la Coordinación se elaborará el informe estadístico que incluya índices de satisfacción por servicio, además las causas de insatisfacción detectadas en la aplicación del instrumento.

El informe mensual deberá ser entregado a asesoría de control interno y a la asesoría de calidad dentro de los 5 primeros días del mes.

## 23. **COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA**

El Comité de Ética Hospitalaria tiene por finalidad orientar las actuaciones de las personas que conforman la Institución Prestadora de Servicios de Salud, regidas por principios y valores y la adopción de las mejores prácticas y procedimientos éticos que garanticen el sano ejercicio de la actividad técnica y científica, la humanización en la atención de los pacientes, la calidad y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, la defensa de los deberes y derechos de los

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

ciudadanos en salud y la integridad de la persona humana, para lograr credibilidad y confianza en todos sus públicos de interés.

### 23.1 CONFORMACIÓN:

El Comité de Ética Hospitalaria estará conformado así:

- ✓ El Gerente de la IPS o su delegado (Coordinador / a S.I.A.U)
- ✓ Un (1) representante del equipo médico, elegido por y entre el personal de la institución (Coordinador / a técnico - científica)
- ✓ Un (1) representante del personal de enfermería (Coordinador del servicio de urgencias)
- ✓ Dos (2) delegados de la Asociación de Usuarios de Servicios de Salud.

### 23.2 FUNCIONES:

El Comité de Ética Hospitalaria tendrá las siguientes funciones:

- ✓ Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los Derechos y los Deberes de los Pacientes, para lo cual entre otras, deberán fijarlos en un lugar visible de la Institución Hospitalaria.
- ✓ Educar a la comunidad y al personal de la IPS acerca de la importancia que represente el respeto a los derechos de los pacientes.
- ✓ Velar porque se cumplan los Derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna.
- ✓ Atender y canalizar las sugerencias, reclamos y demandas sobre la prestación de servicios de la IPS, por violación de los derechos y deberes de los pacientes.
- ✓ Reunirse como mínimo una vez cada mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados.
- ✓ Llevar un acta de cada reunión.

### 23.3 PERIODICIDAD DE LA REUNIÓN

El Comité de Ética se reunirá de manera ordinaria cada mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

### 23.4 DIRECCIÓN:

El Comité de Ética Hospitalaria será presidido por el Gerente de la IPS o su delegado y convocado por el Representante del área de atención al usuario de la Institución, quien propondrá el orden del día y remitirá copia de las actas a la Gerencia de la Institución y enviará las recomendaciones pertinentes generadas en el Comité, a las dependencias respectivas.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

## 24. ¿QUÉ ES LA PARTICIPACIÓN SOCIAL?

Es el proceso de interacción para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de los procesos basada en los principios constitucionales de equidad y solidaridad en la búsqueda del bienestar humano y el desarrollo social.

La participación social comprende tanto la participación ciudadana y comunitaria de la siguiente manera:

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

**La participación comunitaria:** Es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para la participación en las decisiones de gestión, planeación, evaluación y veeduría en salud.

### 24.1 FASES DEL PROCESO DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA EN LA E.S.E HOSPITAL DEL ROSARIO DE CAMPOALEGRE HUILA

- **Fase previa o de iniciativa:** Se planifica el proceso participativo, se definen objetivos y metodologías de trabajo.

Con la asociación de usuarios como grupo líder en el proceso de participación ciudadana, en esta fase se definen los objetivos a cumplir como lo es:

- Promover en los usuarios de servicios de salud el ejercicio real de participación ciudadana y comunitaria en la E.S.E Hospital del Rosario de Campoalegre.

	ESE HOSPITAL DEL ROSARIO		
	<b>MANUAL DE ATENCION AL USUARIO DERECHOS Y DEBERES</b>		
VIGENCIA: 12/07/2021	CODIGO: APU-MN-01	VERSION: 03	Página 2 de 42

- **Fase de movilización:** se invita a los ciudadanos y organizaciones a participar del proceso utilizando los canales que se encuentren disponibles para tal fin. Esto se hace con el objetivo de extender la participación a un mayor número de ciudadanos para garantizar que haya pluralismo (gracias a la inclusión de diversas opiniones) y representatividad (en la medida que los participantes, constituyan una muestra significativa de toda la población).
  
- **Fase de participación:** se desarrollan las actividades que permitirán que la ciudadanía participe activamente en la planificación, ejecución y control de planes y proyectos. Para esta fase se deben tener en cuenta tres criterios importantes:
  - **Información:** los participantes deben conocer la mayor cantidad de datos posibles de forma clara y completa para poderse pronunciar sobre los diferentes temas.
  - **Deliberación:** las condiciones deben ser óptimas para que los participantes puedan expresar libremente sus opiniones y puntos de vista.
  - **Influencia efectiva:** se debe garantizar que la participación realmente influya en la toma de decisiones, en caso contrario este tipo de procesos pierden credibilidad y desincentivan su continuidad.
  
- **Fase de efectos y resultados:** en esta fase se busca que las decisiones tomadas sean contempladas por los organismos representativos y sean incluidas en la elaboración de políticas públicas municipales que efectivamente lleguen a ser implementadas.



ESE HOSPITAL DEL ROSARIO

**MANUAL DE ATENCION AL USUARIO  
DERECHOS Y DEBERES**



VIGENCIA: 12/07/2021

CODIGO: APU-MN-01

VERSION: 03

Página 2 de 42

**A**

**N**

**E**

**X**

**O**

**S**

## Anexo 1. FORMATO DE DILIGENCIAMIENTO DE PQRSD



HOSPITAL DEL  
**Rosario**  
E.S.E.  
IAMI  
CAMPOALEGRE - HUILA

### E.S.E. Hospital Del Rosario

**Acreditado IAMI**  
por el Min. de Protección Social - UNICEF - Sec. de Salud del Huila  
según Resolución 001244 del 5 de Agosto de 2008  
Nº. 891180039-0



PROCESO DE ACREDITACIÓN  
ROSARIO

### MANIFESTACIONES – SUGERENCIAS – FELICITACIONES

VIGENCIA: 09-06-2011	CODIGO: APU-FO-03	VERSION: 02	Página 1 de 1
----------------------	-------------------	-------------	---------------

Su opinión es muy importante para nosotros ya que nos permite determinar las fortalezas o debilidades en los servicios ofrecidos, por lo que es necesario indique en forma clara la opción que corresponde a su opinión.

Fecha de Recepción: \_\_\_\_\_

Nombre del Afectado: \_\_\_\_\_

Documento de Identidad: \_\_\_\_\_

EPS-S a la que pertenece: \_\_\_\_\_

Dirección, Número Telefónico: \_\_\_\_\_

TIPO DE MANIFESTACION: SUGERENCIA \_\_\_\_\_ FELICITACION \_\_\_\_\_ QUEJA \_\_\_\_\_

Marque con una X el servicio que solicitó a la Institución:

Medicina general \_\_\_\_\_ Odontología \_\_\_\_\_ Laboratorio \_\_\_\_\_ Farmacia \_\_\_\_\_ Urgencias \_\_\_\_\_

Radiología \_\_\_\_\_ Ecografías \_\_\_\_\_ Farmacia \_\_\_\_\_ Promoción y prevención \_\_\_\_\_ Vacunación \_\_\_\_\_

Riesgo Cardiovascular \_\_\_\_\_ Partos \_\_\_\_\_ Hospitalización \_\_\_\_\_ Facturación \_\_\_\_\_ Otros \_\_\_\_\_

Cuál

Razones o hechos para presentar la manifestación, sugerencia o felicitación:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Sugerencias del usuario (a):

---

---

---

FIRMA:

\_\_\_\_\_

cedula

## Anexo 2. FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN



	<b>E. S.E HOSPITAL DEL ROSARIO</b>	
<b>ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL USUARIO</b>		
VIGENCIA: 09-08-2016	CODIGO: APU.FC.01	VERSION: 2
Página 1 de 1		

Nuestro compromiso es brindar un servicio de salud de calidad y para lograrlo su opinión es de máxima importancia. Agradecemos la información que usted suministre, la cual se traducirá en beneficio de la E.S.E y los servicios que presta.

### LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA ES CONFIDENCIAL

Fecha: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_ EPS \_\_\_\_\_ Profesional que lo/a atendió: \_\_\_\_\_

Marque con una X el servicio que solicitó de la Institución:

Medicina general \_\_\_\_\_ Odontología \_\_\_\_\_ Laboratorio \_\_\_\_\_ Urgencias \_\_\_\_\_ Ecografías \_\_\_\_\_ Farmacia \_\_\_\_\_ Promoción y Prevención \_\_\_\_\_ Vacunación \_\_\_\_\_ Riesgo Cardiovascular \_\_\_\_\_ Partos \_\_\_\_\_ Hospitalización \_\_\_\_\_ Facturación \_\_\_\_\_ Otro \_\_\_\_\_ Cual \_\_\_\_\_

No.	ITEM EVALUADO	MUY BUENA (5)	BUENA (4)	REGULAR (3)	MALO (2)	MUY MALO (1)
1	¿El tiempo de espera para su atención fue?					
2	La privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido/a le pareció?					
3	Califique el trato del personal que lo/a atendió:					
4	¿La claridad de la información suministrada para hacer uso del servicio fue?					
6	¿Cómo calificaría la experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de esta IPS?					

		SI	NO
7	¿El/la profesional que lo atendió le explico sobre como tomarse los exámenes sus resultados y sobre los cuidados para su enfermedad en la casa?		
8	¿se presentó alguna discriminación en la atención por su capacidad de pago, su edad, sexo, estado civil, origen étnico, orientación sexual u otra.? Cual;		

9. Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?

Definitivamente SI (4)	Probablemente SI (3)	Probablemente NO (2)	Definitivamente NO (1)	N/A (0)

10. Si alguna respuesta ha sido regular o mala amplie su respuesta \_\_\_\_\_

NOMBRE: \_\_\_\_\_ IDENTIDAD \_\_\_\_\_ EDAD \_\_\_\_\_