

 <p>IPS SALUD INTEGRAL Y CONSULTORIA S.A.S</p>	MANUAL	CODIGO:GC-M-07
	INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO  SIAU	VERSION:2
		FECHA:17/06/201 9

**MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU**  
**IPS SALUD INTEGRAL Y CONSULTORIA S.A.S**

 <p>IPS SALUD INTEGRAL Y CONSULTORIA SAS</p>	<b>MANUAL</b>	CODIGO:GC-M-07
	INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	VERSION:2
	SIAU	FECHA:17/06/201 9

## 1. OBJETIVO

Verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente/familiar para lograr una prestación del servicio en total armonía

### 1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer las causas y resolver los problemas que han generado insatisfacción

Identificar las necesidades, expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades

Evaluar la satisfacción de los pacientes/acudientes con los servicios recibidos

Monitorizar la prestación de los servicios en consulta médica, odontología, Enfermería y laboratorio, identificando las barreras que impidan una atención oportuna y con calidad, retroalimentar los macro procesos gerenciales para controlar las desviaciones encontradas y documentadas.

2. **ALCANCE:** Servicio de atención al cliente IPS Salud Integral.

## 3. DEFINICIONES

**Fiabilidad:** Brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

**Seguridad:** Es el sentimiento de credibilidad que tiene el paciente o acudiente cuando pone su salud en manos del personal médico.

**Capacidad de Respuesta:** Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los pacientes o acudientes para suministrar el servicio oportunamente; el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.

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

	<b>MANUAL</b>	CODIGO:GC-M-07
	INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	VERSION:2
	SIAU	FECHA:17/06/201 9

**Petición:** Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio

**Queja/Reclamo:** Expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le generó disgusto en la prestación de un servicio.

**Sugerencia:** Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.

**Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS

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

## 4. PROCEDIMIENTOS

### 4.1. INFORMACION

Orientar aspectos relacionados con los servicios que la institución presta, sus horarios y requisitos.

#### INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS USUARIOS

- Atención reglamentada en los planes de beneficios
- Servicios, horarios, trámites
- Condiciones y/o requisitos exigidos para acceder al servicio
- Promulgación de los derechos y deberes de los usuarios

	<b>MANUAL</b>	CODIGO:GC-M-07
	INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	VERSION:2
	SIAU	FECHA:17/06/201 9

## 4.2 APERTURA DEL BUZON Y GESTION DE LAS PQFRS

### 4.2.1. OBJETIVO:

Recepcionar los formatos de Peticiones, Quejas, Reclamos, Felicitaciones, Sugerencias (PQRFS) depositadas en el buzón de sugerencias para su análisis y gestión de respuesta oportunamente

### 4.2.2 ALCANCE:

El procedimiento aplica para todas las PQRFS diligenciados y puestos en conocimiento por el usuario en el buzón de sugerencias de la I.P.S. Salud Integral y Consultoría SAS con el fin de recepcionar toda PQRFS diligenciada y puestas en conocimiento por el usuario haciendo uso de este medio.

### 4.2.3 GLOSARIO:

**Buzón:** receptáculo instalado en la vía pública o acoplado a una puerta con una ranura por donde se echan las cartas y papeles del correo

**PQRF:** peticiones, quejas, reclamos y felicitaciones; toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correo electrónicos, correspondencia directa, buzones de sugerencias.

**Usuario:** miembro de parte interesada de la IPS.

**Usuario interno:** empleados de la IPS o empleados con órdenes de prestación de servicios sin formalidades plenas, contratados por la IPS con diferente objeto y empleados a través de operadores externos.

**Usuario externo:** pacientes y sus acompañantes, visitantes, con relaciones asistenciales, aseguradoras, organismos de inspección vigilancia y control.

**Encuesta:** mecanismo de aplicación de criterios de evaluación definidos por la IPS para recoger y medir opinión y conceptos de los usuarios.

**Satisfacción:** grado de cumplimiento de las expectativas del usuario.

**Reclamo:** manifestación de insatisfacción de un usuario conocedor de sus derechos, ante la percepción de su violación.

 <b>IPS SALUD INTEGRAL Y CONSULTORÍA S.A.S</b>	<b>MANUAL</b>	CODIGO:GC-M-07
	INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	VERSION:2
	SIAU	FECHA:17/06/201 9

**Sugerencia:** recomendación muestra de sentido de pertenencia por parte de los usuarios.

**Felicitaciones:** evidencia de máxima satisfacción.

**Inmediata:** cuando no sobre pase los dos días después de presentada la petición. **Mediata:** cuando no sobrepase los cinco días después de presentada la petición.

**Posterior:** cuando no sobrepase los seis días después de presentada la petición.

#### 4.2.4 RESPONSABLES:

- Recepcionista
- Auxiliar asignación de citas
- Asistente de Gerencia y/o representante de la misma.

#### 4.2.5 POLITICAS DE OPERACIÓN:

La I.P.S Salud Integral y Consultoría S.A.S dispone de un buzón de sugerencias, ubicado en la sala de espera de la misma.

#### 4.2.6 ACTIVIDADES

PASO	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	DESCRIPCION	REGISTRO
1	Recepción Representante de área administrativa Representante de los usuarios	Apertura de buzón (mensual)	Se realizara la apertura del buzón de sugerencias cada dos meses	Acta de apertura
2	Representante de área administrativa	Contabilización de los formatos	Se realizara el conteo de los formatos y los clasificara de acuerdo a lo que corresponde	Acta de apertura
3	Líderes de procesos	Análisis de PQRFS	Los coordinadores de áreas analizaran	Acta de reunión de equipo de trabajo

	<b>MANUAL</b>	CODIGO:GC-M-07
	<b>INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>	VERSION:2
	<b>SIAU</b>	FECHA:17/06/201 9

			las PQRFS encontrados	
4	Líderes de procesos Coordinación medica	Elaboración plan de mejoramiento	Una vez analizadas las PQRFS se procederá a implementar un plan de mejoramiento que propenda por la satisfacción de los usuarios con gestión adecuada para mejorar todas las condiciones de la prestación de los servicios respondiendo a sus inquietudes y sugerencias.	Formato de respuesta PQRFS

#### 4.2.7. DOCUMENTACION RELACIONADA

- Formato de PQRFS
- Acta de apertura de buzón cada dos meses.
- Formato de respuesta PQRF.

 IPS SALUD INTEGRAL Y CONSULTORIA SAS	MANUAL	CODIGO:GC-M-07
	INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO  SIAU	VERSION:2
		FECHA:17/06/201 9

	<b>MANUAL</b>	<b>CODIGO:</b>
	INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	
	SIAU	04/12/2018

## 5. CARACTERIZACION DEL PROCESO

				APROBADO: GUTIERREZ-	MARIA GERENTE	LILIANA
PROCESO	<b>SERVICIO INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU</b>			FECHA :23/11/2018		
<i>Cliente</i>	<i>Necesidades</i>	<i>Proveedores</i>	<i>Recursos Necesarios</i>	<i>Proceso o actividad</i>	<i>Estándar operacional</i>	<i>Salidas del proceso</i>
Directivos y Líderes de Procesos	Conocer las no conformidades de los usuarios con relación a los servicios e identificar oportunidades de mejoramiento	Usuarios de la IPS	-Aux. Enfermería -Oficina -Computa. -Impresora -Línea telef. -Papelería	Trámite de Quejas y Sugerencias	Gestión de quejas y sugerencias	Informe de no conformidades por los usuarios de los servicios recibidos
Client Externo	Obtener una respuesta o solución de las quejas antes de 15 días	Líder del SIAU y de Procesos	Informe de Aux. Enfermería Computa Impresora		Revisión y análisis de quejas que infringen los deberes y derechos de los usuarios	-Respuesta a quejas presentadas por buzón de sugerencias

 <b>IPS SALUD INTEGRAL Y CONSULTORIA SAS</b>	<b>MANUAL</b>	<b>CODIGO:</b>
	INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	
	SIAU	04/12/2018

## **6. INFORMACION Y ORIENTACION AL PACIENTE Y FAMILIA**

### **6.1 Objetivo:**

➤ Informar, orientar y/o acompañar al paciente o familiar que lo amerite

### **6.2 Funciones:**

- 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
- Servir de enlace entre los servicios de las IPS para coordinar la recepción del usuario en la IPS ( servicio)
- Direccionar al SIAU los usuarios que presenten inconformidad por la atención
- Informar a los usuarios el portafolio de servicios de la red, horarios de atención.
- Intermediar o ubicar el paciente que requiere la ayuda.

**Ubicación:** LOCAL 10 EDIFICIO SAN SEBASTIAN

**Horario de atención:** de lunes a viernes de 7:30 a 5:30 pm

**Recursos:** Humano: Un Auxiliar Enfermería

**Logísticos:** línea telefónica, computador, impresora,

**Proceso Responsable:** Servicio de Información Atención al Usuario.

	<b>MANUAL</b>	<b>CODIGO:</b>
	INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	
	SIAU	04/12/2018

El encargado de SIAU es el responsable de dar la orientación e información al usuario y familiar en aspectos como:

- Sus deberes y derechos
- Servicio al que va a ingresar
- Requisitos exigidos para la prestación del servicio
- IPS de la red, portafolio, horarios de Atención y ubicación
- orientación hacia el área de cajas para la facturación del servicio recibido.
- Presentación de reclamaciones, quejas y uso del buzón de sugerencia.

## **7. ENCUESTAS DE SATISFACCION**

La satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios prestados se mide a través de la ENCUESTA DE SATISFACCION DEL USUARIO, la cual es una encuesta formal dirigida, aplicada diariamente, mediante muestreo aleatorio, para conocer su grado de satisfacción respecto a la atención prestada en cada uno de los servicios de la entidad, se hacen cortes para realizar la tabulación y los informes mensuales

### **PROCESO DE RECEPCION DE INFORMACION DE ENCUESTAS DEL GRADO DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

1. Recepción de la encuesta
2. Clasificación de la información
3. Análisis de la información
4. Toma de decisión
5. Informe general a la Gerencia
6. Fin del Proceso

Adicionalmente se cuenta con la encuesta de satisfacción de forma virtual en el link [.https://forms.gle/4ot2nRt1bG1Ce2iJ7](https://forms.gle/4ot2nRt1bG1Ce2iJ7)

	MANUAL	CODIGO:
	INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	
	SIAU	04/12/2018

## DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

### DERECHOS DE LOS PACIENTES

- 

1. *Trato digno y respetuoso*
- 

2. *Prestación de un servicio de calidad*
- 

3. *Privacidad y seguridad*
- 

4. *Confidencialidad*
- 

5. *Consentimiento Informado*
- 

6. *Comunicación con el paciente*
- 

7. *Información*
- 

8. *Participación*
- 

9. *Asistencia emocional*
- 

10. *Colocar quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones*

 <p>IPS SALUD INTEGRAL Y CONSULTORÍA SAS</p>	MANUAL	CODIGO:
	INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	
	SIAU	04/12/2018

## DEBERES DE LOS PACIENTES

- 

**1. Tratar con dignidad y respeto al personal que lo atiende.**
- 

**2. Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones.**
- 

**3. Cuidar y hacer uso racional de los recursos.**
- 

**4. Seguir las indicaciones y cuidados recomendados.**
- 

**5. Participar en los programas de promoción y prevención.**
- 

**6. Dar información oportuna, clara, veraz de su estado de salud.**
- 

**7. Presentar los documentos de identidad y afiliación en el momento de la atención.**
- 

**8. Asistir a la consulta o servicio programado de manera cumplida.**
- 

**9. Cancelar cuando así corresponda los copagos y cuotas moderadoras.**

	<b>MANUAL</b>	<b>CODIGO:</b>
	INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	
	SIAU	04/12/2018

### **DEBERES DE LOS PACIENTES**

- Estar afiliado al Sistema de Seguridad Social en Salud, dar a conocer su condición de aseguramiento y cumplir con los pagos obligatorios y los no cubiertos.
- Conocer y cumplir con la normatividad vigente en el Sistema de Seguridad Social en Salud.
- Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de la institución y las indicaciones del equipo de salud.
- Cuidar y hacer uso racional de los recursos, las instalaciones, la dotación y los servicios de la institución.
- Tratar con respeto y dignidad a los colaboradores de la **IPS SALUD INTEGRAL Y CONSULTORIA SAS**, a los otros pacientes y a sus familiares.
- Informar clara y verazmente las circunstancias relacionadas con su estado de salud y los hechos o situaciones causantes de su deterioro.
- Informar oportunamente los hechos que considere riesgosos para su salud y bienestar, que perciba durante su permanencia en esta institución.
- Expresar por escrito tanto su voluntad de aceptar o no algún tratamiento o procedimiento, como la solicitud de un segundo concepto si así lo considera.
- Designar a una tercera persona que podrá dar el consentimiento informado cuando las condiciones lo ameriten y en toda situación para recibir información del paciente.
- Participar activamente en el tratamiento y cuidados previstos por el equipo de salud procurando ser parte del proceso de recuperación.
- Canalizar por el conducto regular sus quejas o sugerencias.

 <b>IPS SALUD INTEGRAL Y CONSULTORIA SAS</b>	<b>MANUAL</b>	<b>CODIGO:</b>
	<b>INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</b>	
	<b>SIAU</b>	<b>04/12/2018</b>

### **DERECHOS DE LOS PACIENTES**

- Elegir libremente al médico y en general a los profesionales de la salud, dentro de los recursos disponibles.
- Disfrutar de una comunicación plena y clara, que le permita 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 al pronóstico y riesgo que conlleve.
- Recibir un trato digno y humanizado respetando sus creencias, costumbres, valores culturales y espirituales.
- A que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial que, sólo con su autorización puedan ser conocidos.
- Ser atendido en ambientes que garanticen la privacidad visual y auditiva.
- Recibir la mejor asistencia medica disponible, velando por su seguridad en un marco de respeto por sus deseos y creencias, así como a obtener una segunda opinión si así lo solicita.
- Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios recibidos.
- Recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa
- A que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado.
- Aceptar o no los procedimientos diagnósticos o terapéuticos, así como la donación de sus órganos. También, a que sus familiares o representantes, en caso de que su condición lo amerite, consientan o rechacen estos procedimientos, dejando expresa constancia escrita de su decisión.
- Obtener una evaluación y gestión del dolor físico, emocional, social y espiritual, según su condición, procurando su participación en las decisiones de manejo.
- Derecho al buen morir, entendido como el acompañamiento que mitigue el sufrimiento del paciente y su familia.