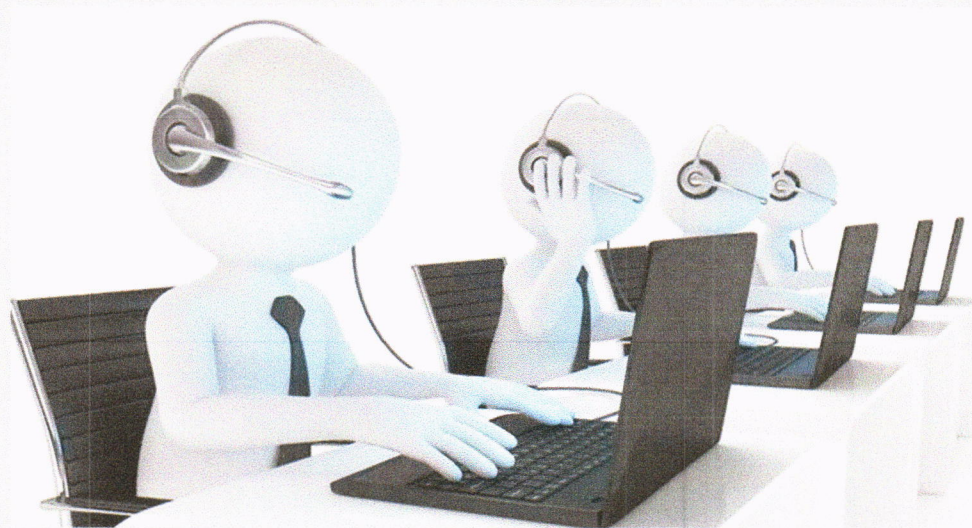


MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU.



SISTEMA DE CONTROL INTERNO

VERSIÓN 2.0

Concordia, Octubre 03 de 2.019

MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU.

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS DE CONCORDIA.

SISTEMA DE CONTROL INTERNO

Versión 02

CONCORDIA, Octubre 03 DE 2.019

Salud Integral para Todos
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

DOCTOR. SANTIAGO CAICEDO RESTREPO

Gerente de la Empresa Social del Estado

SEÑORA. CAROLINA TAMAYO LONDOÑO

Subgerente Atención al Usuario

SEÑORITA. LINA MARIA VANEGAS TABORDA

Subgerente Administrativa

SEÑOR. JUAN GUILLERMO POSADA MEJÍA

Asesor de Control Interno

DOCTOR. ALEJANDRO ARBOLEDA CADAVID

Odontólogo

SEÑORA. GLORIA MARÍA LONDOÑO GIRALDO

Profesional Universitaria del Área de la Salud

SEÑORA. JULIANA ANDREA CADAVID MESA

Enfermera

SEÑOR. SEGIO ADRIÁN AGUDELO ALZATE

Enfermero

SEÑORA. RAQUEL ROMERO ANAYA

Regente de Farmacia

SEÑORA. CLAUDIA ORTIZ OSPINA

Auxiliar Administrativa SIAU

SEÑORA. ALEJANDRA ZAPATA RAMIREZ

Secretaria

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.

Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06

hospitalconcordia@gmail.com

Nit 890907297-3



CONTENIDO

	CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS	04
	INTRODUCCIÓN	05
1.	NORMATIVIDAD VIGENTE	06
2.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	07
2.1.	Misión	07
2.2.	Visión	08
2.3.	Objetivos Institucionales	08
2.4.	Principios	08
2.5.	Políticas	09
3.	ASPECTOS GENERALES DEL PLAN	09
3.1.	Objetivo General	09
3.2.	Objetivos Específicos	09
3.3.	Alcance	10
3.4.	Conceptos Básicos	10
4.	METODOLOGÍA DE DISEÑO	12
4.1.	El Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU	13
4.2.	Política de Participación Social en Salud - PPSS.	20
4.3.	Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia y Felicitaciones	25
4.4.	Rendición Publica de Cuentas	25
4.5.	Política de Referencia y contrarreferencia ambulatoria	27
4.6.	Red de Prestadores de Servicios de Salud.	28
4.7.	Medición de Satisfacción a los Usuarios	29
4.8.	Atención Preferencial	31
4.9.	Los tramites y Otros Procedimientos Administrativos	31
5.	ANEXOS	33

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Nombre del Proceso:	Sistema de Información y Atención al Usuario - SIA				
Responsable:	Subgerencia Administrativa.				
Entidad:	Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios				
Código:	MA-SIA-01.	Versión:	02-SIA-2.019.	Fecha:	Octubre 3 de 2.019
Elaborado Por:	Asesor de Control Interno.	Aprobado Por:	Gerente Empresa Social del Estado.		

CUADRO DE CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción Cambios
1.0	01/12/2014	Creación del documento Manual de Sistema de Información y atención al Usuario – SIAU.
2.0	03/10/2019	Se revisa la Versión 1.0 del Manual de Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU. Se determina actualizarlo en su totalidad teniendo realizando los siguientes cambios. • Se actualiza toda la normatividad. se cambia el nombre de marco legal en la versión 1.0 por normatividad vigente. • Se conserva en la versión 2.0 el direccionamiento estratégico. • En la Versión 2.0 se organiza el capitulo 3 como aspectos generales del manual los cuales en la versión 1.0 estaban como aspectos individuales. • En la versión 2.0 se agrega el Alcance. • En la versión 2.0 se agrega el capítulo 4 metodología del diseño del manual y se organizan y actualiza todos los componentes de la versión 1.0. • En la Versión 2.0 Se agrega todo el capítulo 4.2 Política de Participación Social en Salud – PPSS. • En la versión 2.0 se menciona las PQRSF, pero se remite al nuevo manual de PQRSF. • En la Versión 2.0 se agrega la rendición pública de cuentas y se hace referencia al manual de rendición de cuentas del DAFP y al Reglamento Interno de la audiencia pública de rendición de cuentas de la entidad. • En la Versión 2.0 se adiciona los temas de Atención Preferencial y Tramites. • En la versión 2.0 se agrega los anexos.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

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 atender de manera adecuada y oportuna las necesidades y expectativas de los usuarios.

Es frecuente observar que los usuarios a pesar de acceder a la atención en salud de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, 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 realizadas en la atención del usuario como tal.

El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se den a conocer aspectos relacionados con los servicios que la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia presta y ofrece, 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, Para poder así formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia.

También se hace necesario garantizar el acceso a la salud, no solo mediante la prestación del servicio asistencial, sino también desde el primer contacto, ya sea para obtener información u orientación, o para requerir la materialización de sus derechos frente a las entidades e instituciones responsables de garantizar tanto el acceso, como la efectiva prestación de los servicios. De esta manera, la atención al usuario constituye pilar fundamental del acceso a la salud.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

1. NORMATIVIDAD VIGENTE.

- **La Constitución Política de 1991: Fines esenciales del Estado:** Facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación

Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma de república unitaria, descentralizada, con autonomía de sus entidades territoriales, democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

Los Artículos 23 - 86 y 209. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular.

- **Ley 100 de 1.993, Artículo 153º Participación Social:** El Sistema General de Seguridad Social en Salud estimulará la participación de los usuarios en la organización y control de las instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud y del sistema en su conjunto”.
- **Ley 734 de 2.002:** Por la cual se expide el Código Disciplinario Único.
- **Ley 962 de 2.005:** Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de las organismos y Entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- **Ley 1171 de 2.007** Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores. Artículo 9: Ventanilla preferencial. Las entidades públicas que tengan servicio de atención al público, deberán establecer dentro de los (6) seis meses siguientes de la promulgación de la presente ley, una ventanilla preferencial para la atención a las personas mayores de 62 años con el fin de facilitar y agilizar las gestiones que realicen.
- **Ley 1437 de 2.011:** Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Reglamenta la forma de presentar la Peticiones, Queja y Reclamos.
- **Ley 1438 de 2.011: Artículo 3º Participación Social:** Es la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones y del sistema en conjunto.
- **Ley 1474 de 2.011:** Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- **Ley 1712 de 2.014:** Por la cual se crea la Ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional y se dictan otras disposiciones.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- **Ley 1751 de 2.015: Artículos 11 y 12°** El derecho fundamental a la salud comprende el derecho de las personas a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan. Este derecho incluye:
 - ✦ Participar en la formulación de la política de salud, así como en los planes para su implementación.
 - ✦ Participar en las instancias de deliberación, veeduría y seguimiento del Sistema.
 - ✦ Participar en los programas de promoción y prevención que sean establecidos.
 - ✦ Participar en las decisiones de inclusión o exclusión de servicios y tecnologías.
 - ✦ Participar en los procesos de definición de prioridades de salud.
 - ✦ Participar en decisiones que puedan significar una limitación o restricción en las condiciones de acceso a establecimientos de salud.
 - ✦ Participar en la evaluación de los resultados de las políticas de salud.
- **Decreto 1757 de 1.994: Artículo 2°** Por el cual se adoptan una serie de disposiciones en materia de participación social en la prestación de servicios de salud, en aspectos como planeación, control social, financiamiento entre otros.
- **Decreto 1011 de 2.006** 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)
- **Decreto 019 de 2.012:** Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- **Decreto 2641 de 2012:** Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2.011. Respecto a la obligatoriedad de establecer el espacio físico de atención y el procedimiento de (PQRSD) en las diferentes entidades del estado del orden territorial.
- **Decreto 2063 de 2.017.** Por la cual se adopta la Política de Participación Social en Salud-PPSS.
- **Decreto 1499 de 2.017.** Por la cual se adopta el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG. En la dimensión 3° Gestión con valores para el resultado, se tiene las políticas de Servicio al Ciudadano, Trámites, Participación Ciudadana y Rendición de Cuentas.

2. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE LA ENTIDAD.

2.1. Misión:

“Prestar integralmente los servicios de promoción de la salud, prevención de la enfermedad y las demás intervenciones contemplados en los planes de beneficios tendientes a mejorar la calidad de vida de la comunidad Concordiana, con base en nuestra capacidad resolutive garantizando la calidad, eficiencia y efectividad en su cliente interno”.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

2.2. Visión:

“La Empresa Social de Estado Hospital San Juan de Dios del municipio de Concordia, como tal propenderá por la atención integral en salud a la comunidad de su área de influencia haciendo énfasis en la población de bajos recursos económicos y más vulnerables a través de políticas articuladas a la normatividad vigente”.

“Procurará aumentar progresivamente la cobertura de sus servicios, garantizando la rentabilidad financiera y social de la empresa”.

2.3. Objetivos Institucionales:

- Garantizar la prestación de servicios de salud integrales y de calidad a los usuarios.
- Promover el fortalecimiento y desarrollo de la Institución como prestador de servicios de salud en el municipio.
- Propender por el desarrollo del talento humano para alcanzar una prestación de servicios óptimos.
- Garantizar la rentabilidad social y financiera de la entidad, mediante un adecuado manejo gerencial.
- Armonizar el desarrollo y crecimiento de la empresa de acuerdo a las condiciones y necesidades del entorno.
- Promover la participación social en el municipio para el fortalecimiento y desarrollo de los objetivos institucionales.

2.4. Principios:

- ❖ **Respeto a la dignidad humana.** Propende por la consideración en la atención al usuario manifestando acatamiento y cortesía por los valores y derechos de cada una de las personas.
- ❖ **Eficiencia.** Utilización racional de los recursos humanos, tecnológicos, científicos y financieros acorde a las necesidades de la población a atender.
- ❖ **Eficacia.** Desarrollar las metas propuestas a través de la adecuada administración de los recursos.
- ❖ **Calidad:** Calidad en la gestión y prestación de los servicios de salud, que garanticen atención oportuna, humanizada e integral. Entendiendo la calidad como una constante corporativa y como prioridad institucional.
- ❖ **Solidaridad:** Cobertura con prestación de servicios de salud a las personas con limitaciones en el acceso a ellos.
- ❖ **Participación:** Intervención de la población, afiliados y beneficiarios de la seguridad social, en la organización, control y fiscalización de la institución.
- ❖ **Unidad:** Articulación de políticas, instituciones, regímenes, procedimientos y prestación de servicios para alcanzar los fines de la seguridad social en salud.
- ❖ **Valores Éticos:** El comportamiento de los miembros de la institución debe basarse y ajustarse a los valores y principios éticos que inspiran la vida de la organización: honestidad, integridad y justicia.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- ❖ **Productividad:** Permanencia y crecimiento de la unidad de salud, logrando estándares de eficiencia y eficacia para alcanzar el éxito. Productividad que asegure su desarrollo y el cumplimiento de sus obligaciones y responsabilidades con el personal, clientes, proveedores y estado.
- ❖ **Competitividad:** Conocimiento del mercado, altos estándares de calidad, detección y satisfacción oportuna de las necesidades y expectativas del cliente y un compromiso integral con la excelencia en el servicio.

2.5. Políticas:

- ✦ Mejoramiento permanente de la eficiencia en la empresa.
- ✦ Fomentar la cultura de la salud, incidiendo en los conocimientos, actitudes y prácticas de las personas y la comunidad en materia de salud.
- ✦ Promover la humanización en la prestación de los servicios, eficiencia en la gestión administrativa, mejoría de la calidad y la utilización de los servicios de salud.
- ✦ Promover y apoyar el desarrollo de las investigaciones que contribuyan a la solución de los problemas de salud.
- ✦ Desarrollar el recurso humano mediante capacitación continua y actualizaciones.
- ✦ Contribuir, dentro de las competencias propias, al bienestar y desarrollo de la comunidad del municipio.
- ✦ Fortalecer el proceso planificador, de tal forma que preveamos el futuro, con el propósito de adecuar nuestro desarrollo acorde a lo estipulado por la Ley y según las necesidades de nuestro entorno.

3. ASPECTOS GENERALES DEL MANUAL DEL SIAU.

3.1. Objetivo General:

Difundir información, orientar, decepcionar y tramitar los requerimientos de los usuarios, identificando sus necesidades en procura de su satisfacción y mejora continua de la organización y generar los informes a entidades de vigilancia y control.

3.2. Objetivos Específicos:

- ❖ Dar a conocer los servicios que la institución presta su calidad, ventajas y condiciones.
- ❖ Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios a través del seguimiento y monitoreo constante a los indicadores de: Pertinencia, accesibilidad, continuidad, oportunidad y seguridad.
- ❖ Revisión y análisis cualitativo y cuantitativo de las encuestas de satisfacción aplicadas en cada servicio.
- ❖ Dar a conocer los derechos y deberes del usuario interno como externo.
- ❖ Establecer muestra significativa de encuestas ajustada a las demandas por servicio, que permitan clasificar el requerimiento del usuario (quejas, reclamos, sugerencias, recomendaciones y felicitaciones)

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- ❖ Conocer las causas que han generado problemas de insatisfacción o daño al usuario y proponer acciones de mejora.
- ❖ Establecer mecanismos de participación comunitaria para que los usuarios expresen libremente su opinión frente a la prestación de los servicios de salud.
- ❖ Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades.
- ❖ Establecer mecanismos de publicidad promocionales que permitan reconocer los servicios ofertados, los deberes y derechos en salud.
- ❖ 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.
- ❖ Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.
- ❖ Fortalecer la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadanía intervenga activamente, incida y decida en la definición, formulación de políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.
- ❖ Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto cuidado, así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.
- ❖ Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.
- ❖ Promover los procesos de gestión y garantía en salud y la participación en la presupuestación participativa en salud.
- ❖ Generar de informes ante la Gerencia, control interno y entes del estado sobre las PQRSF, Encuestas de satisfacción y participación social en salud.

3.3. Alcance:

Este Manual del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU se aplica para todos los Procesos de origen interno que hacen parte del Sistema Integrado de la Calidad en Salud y de Control Interno, de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, desde la llegada del ciudadano a la oficina de atención al usuario con el fin de recibir orientación adecuada, oportuna y de calidad, sobre temas como política de participación social en la prestación de servicios de salud, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones – PQRSF, sobre referencia y contrarreferencia ambulatoria, red de servicios de salud, mejora y medición de la satisfacción de los usuarios frente a los diferentes servicios, deberes y derechos en salud, atención preferencial y manejo de grupos sociales como COPACOS y Asociación de Usuarios.

3.4. Conceptos Básicos en la Atención al Usuario:

- **Salud:** Según la organización mundial de la salud. “La salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de las enfermedades”.
- **Derecho:** Es la facultad que tenemos de hacer una cosa, de disponer de ella o exigir algo de una persona.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- **Deber:** Es estar obligado a algo por una ley o norma.
- **Enfermedad:** Es el desequilibrio entre el Bienestar físico, mental y social.
- **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.
- **Actitud:** disposición de una persona hacia algo o alguien. Disposición de entregar lo mejor de sí mismo en pro de prestar un buen servicio.
- **Atención personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.
- **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.
- **Calidad:** 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 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. I
- **Capacidad de respuesta:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.
- **Competencia:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
- **Empatía:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de Salud más valorados por los usuarios.
- **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a un lugar hospitalario. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; También se forman por lo que

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

- **Fiabilidad:** Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios Hospitalarios.
- **Garantía:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.
- **Orientación al usuario/ paciente/ cliente:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios prestados por el Hospital San Juan de Dios de Concordia la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- **Percepción:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **Personal asistencial:** Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el Hospital médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarías entre otros.
- **Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.
- **Usuario/ paciente/ cliente:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios del Hospital San Juan de Dios. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el Hospital.

4. METODOLOGÍA DE DISEÑO DEL MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO:

Con el fin de dar cumplimiento con la normatividad vigente, el plan de desarrollo institucional, los planes operativos, los criterios de calidad técnica y humana, para garantizar el cumplimiento de la misión institucional y contribuir al mejoramiento de la salud y la calidad de vida de la comunidad concordiana, la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios del Municipio de Concordia diseñó el Manual del Sistema de Información y Atención al Usuario, basado en los siguientes procedimientos y/o actividades como son:

- 1) Información y Atención al Usuario.
- 2) Política de Participación Social en Salud.
- 3) Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF.
- 4) Rendición Pública de Cuentas a la Comunidad.
- 5) Política de Referencia y contrarreferencia ambulatoria.
- 6) Red de Prestadores de Servicios de Salud.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- 7) Medición de la Satisfacción de los Usuarios.
- 8) Atención Preferencial.
- 9) Los Trámites.

4.1. El Sistema de Información y Atención al Usuario - SIAU.

4.1.1. ¿Qué es?

Es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que sobre la prestación de los servicios formulan a las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud - IPS.

Se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, permite a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la Empresa Social del Estado.

Es deber de todas las entidades brindar atención integral al usuario de la salud y ésta, debe entenderse como un proceso integral en el que es requisito fundamental adoptar procedimientos, mecanismos, medios, instrumentos y canales para que esa atención cumpla con los principios de objetividad y buen trato.

En tal sentido, la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, deberán implementar y desarrollar parámetros para el buen funcionamiento de este proceso. Por lo cual, es necesario que se adopten las siguientes medidas.

- 4.1.1.1. **Oficina de Atención al Usuario¹:** La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, debe tener al menos una oficina de atención al usuario de manera personalizada en el Municipio donde opera y disponer del número de oficinas que se requieran para mantener condiciones de atención digna en los lugares donde cuente con afiliados.

Las Oficinas de Atención al Usuario deberán implementar las normas de calidad y accesibilidad vigentes, y para ello contarán, por lo menos, con las siguientes características:

- a) Encontrarse ubicada en sitio de fácil acceso al público.
- b) Debidamente identificada.

¹ SUPERSALUD. Circular Externa No 0008. (Bogotá D.C. Septiembre 14 de 2.018). p35

- c) **Infraestructura adecuada:** Las Oficinas de Atención al Usuario deben garantizar un seguro y fácil desplazamiento de la población en general y el uso en forma confiable, eficiente y autónoma de los servicios instalados adoptando medidas de inclusión; para el efecto, deben contar con:
- Rampas y puertas de acceso que permitan el ingreso de personas en condiciones de movilidad reducida o en sillas de ruedas o coches.
 - Señalética adecuada para personas en condición de discapacidad visual.
 - Baño(s) público(s) debidamente dotados con lavamanos y elementos de aseo y accesibles a personas en condiciones de movilidad reducida.

En general, las oficinas deberán contar con las condiciones establecidas para el acceso a los edificios establecidos en la normatividad vigente.

- d) **Garantizar la protección del derecho a la intimidad:** por la calidad íntima que tiene el derecho a la salud se debe garantizar que al momento de la atención se guarde la debida reserva y privacidad.
- e) **Dotación con las herramientas logísticas y tecnológicas necesarias para su normal funcionamiento.** La cantidad de sillas deberá ser proporcional a la cantidad de usuarios que acuden a las instalaciones; con buena iluminación, ventilación y los elementos tecnológicos para el buen desarrollo de las funciones de los trabajadores a cargo de la atención personalizada de manera que no impongan cargas a los usuarios, como solicitudes de fotocopias etc.
- f) **Control de tiempos de atención o turnos.** Es necesario implementar un control de tiempos de atención o turnos que permita garantizar objetividad, prontitud, eficiencia, trato digno y focalizado, así como también, determinar las acciones de mejora en la atención. En ninguna circunstancia, se limitarán los números de turnos por jornada. La evidencia de filas extensas o por fuera del horario habitual de atención en las oficinas de atención personalizada al usuario será indicio de limitación y obstaculización del acceso al sistema de salud y deberá ser objeto de observación permanente por las vigiladas para efectos de la materialización del trato digno.
- g) **Publicaciones.** Se debe implementar un mecanismo mediante carteleras físicas y/o digitales donde se informe permanentemente a los usuarios de la sala de espera, sobre los siguientes temas:
- ❖ Derechos y deberes de los usuarios.
 - ❖ Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos por entidad vigilada.
 - ❖ Ubicación y dependencia que recibirá y resolverá las peticiones presentada por los usuarios.
 - ❖ El derecho a que se entregue el formato de negación de servicios, si es del caso.
 - ❖ Mecanismos de participación ciudadana.
 - ❖ La demás información que el vigilado considere relevante.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- h) Buzón de sugerencias. Debe contar con un mecanismo físico, telefónico y/o electrónico para recibir las sugerencias, felicitaciones y/o denuncias de los usuarios y establecer un procedimiento transparente de apertura y seguimiento de las mismas.
- i) Horario de atención: El horario de atención debe ser acorde a las necesidades de los usuarios y el mismo debe publicarse en la página web y en la oficina en un lugar visible a la ciudadanía.
- j) Atención preferencial. Debe establecerse un mecanismo de atención prioritaria, mediante ventanillas de uso exclusivo debidamente identificadas o mediante asignación de turno preferencial que permita la trazabilidad de la atención, para la población con derecho a atención preferencial como es la población adulta mayor, las madres gestantes, las personas en condición de discapacidad y quienes por condiciones de debilidad evidente o manifiesta así lo requieran, así como silletería identificada para esta población.
- k) Manual de procesos: El manual de procesos y procedimientos debe contener las funciones claras y expresas del personal que labore en las Oficinas de Atención al Usuario y en general de quienes tengan la función de atender al ciudadano.
- l) Idoneidad: El perfil del personal asignado a esta dependencia, debe reunir los requisitos de formación y experiencia acorde con las funciones que va a desempeñar.

4.1.2. **Trato Digno a los Usuarios y sus Características².**

Todas las personas que requieren servicios de salud se encuentran en un menor o mayor grado de vulnerabilidad y gozan del total amparo de este Derecho Fundamental. Es obligación de todos los funcionarios y/o trabajadores de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, que manejan los trámites administrativos y/o asistenciales de salud, ofrecer un trato digno a los usuarios que acuden a solicitar servicios ante la respectiva entidad vigilada, dicho trato debe cumplir como mínimo, con las siguientes características:

- Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios.
- Solución de fondo a las solicitudes de atención en salud, ya sea prestadas directamente o a través de terceros, brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido, para satisfacer íntegramente la necesidad planteada por el usuario.
- Dar un trato humanizado, con observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente. Brindar atención preferencial, al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en

² SUPERSALUD. Circular Externa No 0008. (Bogotá D.C. Septiembre 14 de 2.018). p34.

general demás personas que, debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad.

- Capacitar por lo menos una vez al año a aquellos funcionarios encargados y responsables de la atención a los usuarios sobre el tema de trato digno, derechos y deberes de los usuarios en salud y garantizar que ningún trabajador ingresa al servicio de atención al Usuario sin la debida capacitación e idoneidad. Las entidades deberán garantizar que el 100% de los funcionarios encargados de la atención a los usuarios por los diferentes canales de atención, hayan recibido dicha capacitación.

4.1.3. Funciones de Información y Atención al Usuario.

- Brindar información sobre los servicios prestados por la Empresa Social del Estado de una forma cordial, respetuosa y humanizada.
- Orientar la mejor utilización de los servicios que presta la Empresa Social del Estado mediante el suministro de información veraz y oportuna.
- Promover e implementar actividades de sensibilización en el campo de derechos y deberes en salud de los usuarios, de manera participativa, ágil y oportuna.
- Proponer estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios de manera participativa, ágil y oportuna.
- Atender en forma personalizada, telefónica o escrita, a los usuarios de una forma clara y precisa.
- Aplicar, registrar, tabular y analizar encuestas de satisfacción y percepción de los usuarios de manera oportuna y confiable.
- Presentar informes de los resultados de las encuestas de satisfacción al área de dirección, a la oficina de control interno y al Comité de Ética Hospitalaria de manera clara y oportuna.
- Realizar apertura de los buzones de sugerencias y recopilación de su contenido, en compañía de un usuario de la comunidad de manera periódica de acuerdo las políticas institucionales del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos. Sugerencias, Demandas y Manifestaciones (PQRSDM).
- Apoyar al área de dirección, a la oficina de control interno y al Comité de Ética Hospitalaria en la gestión y trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, demandas y manifestaciones (PQRSDM) conforme la política institucional respectiva.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- Apoyar al área de dirección, a la oficina de control interno y al Comité de Ética Hospitalaria en la formulación y ejecución de planes de mejoramiento en la atención de salud en los casos que sea requerido.
- Apoyar al área de atención al usuario con el trámite de las remisiones electivas según las directrices de las Entidades Responsables de Pago (ERP) con las que se tiene relación contractual.
- 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.

4.1.4. Procesos Informar a los Usuarios.

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 la Empresa Social del Estado brinda, su calidad, ventajas, garantía, requisitos y condiciones para la prestación, los mecanismos de organización y participación social, mecanismos de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios: Manejo de residuos hospitalarios y otros criterios acerca de la calidad de los mismos.

4.1.5. ¿Por qué y para que Informar?

El Hospital necesita suministrar información a los usuarios y a todos los otros actores para tratar de satisfacer sus solicitudes y regular y armonizar las relaciones **asegurador – prestador – usuario – comunidad**, relacionados con las condiciones: administrativas, legales, técnico científicas, éticas y los deberes y derechos que se adquieren por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de atención en salud. Tiene como finalidad mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

4.1.6. ¿Qué Información se Suministra a los Usuarios?

A los usuarios se le brinda información relativa a la prestación del servicio. Como:

- ❖ Atención reglamentada en los planes de beneficios Planes Obligatorio de Salud – POS.
- ❖ Normatividad aplicable según su plan de beneficio y aseguradora.
- ❖ Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución.
- ❖ Línea telefónica de atención al usuario y horarios en los que se prestan los servicios de salud.
- ❖ Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios.
- ❖ Nombre de los profesionales que prestan servicios en la institución
- ❖ Uso adecuado de instalaciones.
- ❖ Señalización y ubicación de posibles áreas de interés del usuario y/o acompañante
- ❖ Deber de cuidar y proteger la institución

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- ❖ Oportunidad de expresar sus percepciones sobre la prestación del servicio a través del diligenciamiento de la encuesta de satisfacción.
- ❖ Deberes de los usuarios para con su salud y la de la comunidad:
- ❖ Derecho a ser informado en un lenguaje comprensible sobre su condición de salud: compromiso de órganos, diagnósticos, factores de riesgo, investigaciones, planes de manejo integral, riesgo-beneficio de los procedimientos, complicaciones, evolución, pronóstico, efectos secundarios, incapacidades, secuelas, prevención, costos por parte del personal asistencial.
- ❖ Consentimiento informado y renuncia a la atención por parte del personal asistencial.
- ❖ Instrucciones sobre procedimientos diagnósticos o terapéuticos por parte del personal de asistencial.

A los usuarios se les brinda información relativa a los deberes y derechos:

1) Derechos de los usuarios:

- ✦ Derecho a recibir atención en salud integral y de buena calidad dentro del plan obligatorio de salud.
- ✦ Derecho a escoger libremente las entidades promotoras de salud y las instituciones prestadoras de servicios de salud de acuerdo con las posibilidades de oferta de servicios.
- ✦ Derecho de participar en la organización y control de las instituciones a través de asociaciones de usuarios.
- ✦ Derecho a recibir información sobre el tratamiento y el costo del servicio prestado.
- ✦ Derecho a ser informados acerca de los servicios que ofrece su EPS.
- ✦ derecho a la atención de urgencia en todo el territorio Nacional.

2) Deberes de los usuarios:

- ✦ Procurar el cuidado de mi salud y la de mi comunidad.
- ✦ Afiliarse con su familia al sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✦ Facilitar el pago y pagar cuando le corresponda las cotizaciones y pagos obligatorios a que haya lugar.
- ✦ Suministrar información veraz, clara y completa sobre su estado de salud y los ingresos base de cotización.
- ✦ Vigilar el cumplimiento de las obligaciones contraídas por los empleadores a los que se refiere la ley.
- ✦ Cumplir las normas, reglamentos e instrucciones de las instituciones y profesionales que presten atención en salud.
- ✦ Cuidar y hacer uso racional de los recursos, de las instituciones, y de la dotación, así como de los servicios y prestaciones sociales y laborales.
- ✦ Tratar con dignidad al personal humano que lo atiende y respetar la intimidad de los demás pacientes.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

4.1.7. ¿Cuándo se Informa a los Usuarios?

- ❖ **Por demanda del usuario:** Se trata de dar respuesta a sus necesidades de información salvaguardando la imagen del personal de salud y de la institución.
- ❖ **Por iniciativa del Hospital:** Promociona y divulga sus servicios e imagen corporativa.

4.1.8. Beneficios.

1) Beneficios para el Usuario:

- Satisfacer sus necesidades de información.
- Adquirir y/o fortalecer su confianza en los servicios que recibe del Hospital.
- Eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y en ocasiones la atención administrativa.
- Conocer los distintos escenarios y formas de participación social en salud y la manera de involucrarse en ellos.
- Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta de servicios.

2) Beneficios para el Prestador:

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

4.1.9. Multicanales³.

Además de las Oficinas de Atención al Usuario de manera personalizada, la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia debe disponer de diversos medios de comunicación y acceso de los usuarios para efectos de brindarles la información y orientación que requieren, así como para la presentación y seguimiento de sus diferentes clases de peticiones, quejas y reclamos.

Todo cambio que afecte la atención al usuario en las líneas telefónicas, las oficinas físicas, la página web u otro medio dispuesto para tal fin deberá ser anunciado mínimo con 30 días calendario de anticipación, por lo menos, en las carteleras de las Oficinas de Atención al Usuario, en la página web y en la línea telefónica.

- a. **Canal Telefónico:** La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia debe contar con una línea local las veinticuatro (24) horas de los siete (7) días de la semana. Todas las entidades deberán atender y resolver de fondo todas las llamadas que se hagan a estos números.

³ SUPERSALUD. Circular Externa No 0008. (Bogotá D.C. Septiembre 14 de 2.018). p37.

Los números telefónicos que se tengan destinados a los fines de esta circular deberán ser publicados en la página web institucional y en sus diferentes publicaciones y comunicaciones, y deben ser actualizados y difundidos por todos los canales de atención inmediatamente se presente alguna modificación.

- b. **Canal Web:** La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, deberá contar con una página web institucional que ofrezca a los usuarios la posibilidad de presentar sus peticiones, quejas y reclamos y hacer el correspondiente seguimiento de los mismos en tiempo real, así como la posibilidad de reportar y solicitar novedades al estado de su afiliación (traslado, portabilidad, movilidad, entre otros).

4.2. Política de Participación Social en Salud - PPSS.

4.2.1. ¿Qué Es?

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

La participación como derecho y práctica social es la posibilidad material de producir bienestar y la realización del derecho a la salud en el entendido que significa que todos los actores sociales de una comunidad hacen parte en las deliberaciones y decisiones sobre cualquier problema que afecta a la comunidad, en el entendido que la salud es un bien público.

4.2.2. ¿Que Permite?⁴

- a) Garantizar que la gestión de la política pública tenga legitimidad y vaya encaminada a generar programas saludables.
- b) Fortalecer el control social ejercido por la ciudadanía o la comunidad organizada a través de mecanismos de participación formal e informal. El control social está establecido por mandato constitucional, promoviendo el derecho a informarse, participar en la planeación, controlar y evaluar la gestión pública.
- c) Fortalecer la promoción de la salud y la educación para la salud entendida como proceso de transformación y promoción de autonomía.
- d) La presupuestación participativa como una potente herramienta de relación permanente del gobierno con la población, un modelo de gestión pública democrática, donde la ciudadanía participa de forma directa, voluntaria y universal

⁴ MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución No 2063.- Anexo (Bogotá D.C. Junio 9 de 2.017). p15.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

4.2.3. Objetivo General⁵:

El objetivo general de la PPSS es definir y desarrollar las directrices que le permitan al Estado garantizar el derecho a la participación social en salud y su fortalecimiento y a la ciudadanía la apropiación de mecanismos y condiciones para ejercer la participación social en salud en las decisiones para el cumplimiento del derecho fundamental a la salud en el marco de la Ley Estatutaria de Salud y en armonía con la Política de Atención Integral en Salud – PAIS.

4.2.4. Objetivos Específicos:

- Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.
- Fortalecer la capacidad ciudadana y los recursos de poder para que la ciudadanía intervenga activamente. incida y decida en la definición. formulación de políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.
- Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el auto - cuidado. así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.
- Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.
- Promover los procesos de gestión y garantía en salud, y la participación en la presupuestación participativa en salud.

4.2.5. Ejes Estratégicos⁶

El ejercicio participativo de construcción de la PPSS permitió la identificación de los principales ejes estratégicos, con el fin de desarrollar los objetivos propuestos. Estos ejes se constituyen en las líneas maestras de intervención sistemática, para el desarrollo de la PPSS. Los ejes estratégicos permiten viabilizar los éxitos del desarrollo y neutralizar los fracasos a que está expuesto el desarrollo de la PPSS. Es importante destacar que cada uno de los ejes estratégicos define las grandes líneas de acción que deben impactar, de manera transversal, cada uno de tales objetivos. Señalan los caminos a seguir en cada área estratégica para responder a las exigencias de la comunidad, respetando la diversidad territorial, institucional y poblacional.

En los ejes se agrupan una serie de nudos problemáticos y sus respuestas, Estos son:

⁵ MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución No 2063.- Anexo (Bogotá D.C. Junio 9 de 2.017). p39-40.

⁶ MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución No 2063.- Anexo (Bogotá D.C. Junio 9 de 2.017). p40-43

4.2.5.1. Fortalecimiento Institucional:

Uno de los principales problemas identificados es la debilidad institucional para la garantía del derecho a la participación. Lo anterior implica el fortalecimiento de las capacidades institucionales para cumplir con su papel de garante. Se debe contar con los recursos técnicos, logísticos, operativos, financieros y humanos. Se fortalecerán las estructuras del nivel nacional y del nivel territorial que lideran la promoción de la participación social en salud.

4.2.5.2. Empoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud:

Es necesario el desarrollo de capacidades por parte de la ciudadanía para que logre cumplir un rol activo y el desarrollo pleno de la ciudadanía en salud. Se deben fortalecer todas las instancias formales y autónomas que desarrollen procesos participativos para impulsar la incidencia, exigencia y decisión en el marco de la gestión de las políticas, planes y programas en salud.

Se propenderá por la legitimidad en la representatividad territorial e institucional, que facilite la coordinación entre los usuarios del sistema de salud y los entes responsables y vinculados con la salud, para garantizar la defensa de los derechos de salud y de participación social. Se trata de dotar de herramientas a las instancias, formas y organizaciones para que cumplan con su papel y se posibilite la garantía del derecho fundamental a la salud, lo que implica la coordinación entre instancias de participación y los mecanismos de coordinación entre los diferentes actores que les permita canalizar demandas relacionadas con la salud. Un elemento central de esta estrategia es ampliar la base de participantes y generar articulaciones y sinergias en pro del derecho.

4.2.5.3. Impulso a la cultura de la salud:

La salud como construcción social se ubica en la esfera pública (lo que es de todos de forma simbólica y material). En tal sentido, el Estado debe fomentar el desarrollo de la apropiación de la salud en la vida cotidiana y en el ejercicio del cuidado (colectivo) y del autocuidado (individual), como elemento esencial para el cumplimiento del derecho a la salud.

4.2.5.4. Control social en salud:

El control ciudadano sobre los recursos públicos, las instituciones y los actores del sistema, es un elemento crucial para la garantía del derecho a la salud y para que la ciudadanía apropie de manera significativa la construcción social de la salud. Por ende, se requiere el fortalecimiento explícito del control social y las veedurías ciudadanas en salud.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

4.2.5.5. Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión:

Esta estrategia permitirá que la ciudadanía apropie instrumentos de gestión del sector salud para impulsar la definición, implantación y control de políticas, programas, proyectos y servicios de salud. Este ejercicio pasa por la configuración de dispositivos y condiciones para el ejercicio de la participación como la generación de proyectos, incentivos y otras formas que potencien, de manera efectiva, las capacidades de la ciudadanía.

4.2.6. Mecanismos y Espacios de Participación⁷:

Con el propósito de promover el derecho de la participación en la gestión del sector salud y para que esta se realice con principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública, el Ministerio de Salud y Protección Social, las entidades territoriales, EPS, e IPS, se fortalecerán e implementarán escenarios, según el caso, para estimular la participación para el cumplimiento de los objetivos de la PPSS.

En todo caso, las instancias mencionadas deberán cumplir como mínimo con los siguientes criterios, para promover el derecho de la participación en salud:

- a. Identificar y disponer los canales de comunicación y los medios electrónicos y presenciales para disponer información a la ciudadanía;
- b. Identificar y desarrollar los mecanismos o espacios institucionales para adelantar procesos de discusión, negociación y concertación para analizar y decidir conjuntamente con los ciudadanos;
- c. Establecer mecanismos para facilitar las veedurías ciudadanas y la participación de grupos sociales y de ciudadanos en el control social a la gestión institucional;
- d. Identificar, por área misional, las iniciativas o temáticas sobre las cuales se pueden hacer ejercicios de participación;
- e. Establecer diálogos participativos en las instancias del sector salud como espacios de encuentro entre las autoridades y la comunidad con la finalidad de recoger comentarios en forma directa y presencial;
- f. Garantizar el reconocimiento de los representantes elegidos de forma democrática por parte de la ciudadanía para ocupar espacios o escenarios de representación;
- g. Implementar la aplicación de las tecnologías de la información y comunicación para facilitar el acceso a la información y brindar espacios a los ciudadanos para expresar sus opiniones sobre los temas de su interés en salud. La aplicación de las TIC y uso de las redes sociales promoverán la generación de espacios de intercambio de información y generación de relaciones entre la ciudadanía y el Estado;
- h. Implementar los diálogos participativos como espacios de encuentro entre las autoridades y la comunidad con la finalidad de recoger comentarios en forma directa y presencial.

⁷ MINISTERIO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución No 2063.- Anexo (Bogotá D.C. Junio 9 de 2.017). p43.

4.2.7. Formas de Participación en Salud⁸.

4.2.7.1. La Participación Social:

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

- a. **La Participación Ciudadana:** es el ejercicio de los deberes y derechos del individuo, para propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria y aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud.
 - 1) **Servicio de atención a los usuarios:** Las Empresas Promotoras de Salud y las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud sean públicas, privadas o mixtas, deberán establecer un servicio de atención a los afiliados y vinculados al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
 - 2) **Servicio de atención a la comunidad.** Los niveles de Dirección Municipal, del Sistema General de Seguridad Social en Salud organizarán un servicio de atención a la comunidad, a través de las dependencias de participación social, para canalizar y resolver las peticiones e inquietudes en salud de los ciudadanos.
- b. **La Participación Comunitaria:** es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.
 - 1) **Comités de Participación Comunitaria – COPACOS:** En todos los municipios se conformarán los comités de participación comunitaria en salud establecidos por las disposiciones legales como un espacio de concertación entre los diferentes actores sociales y el Estado.
 - 2) **La veeduría en salud.** deberá ser ejercida a nivel ciudadano, institucional y comunitario, a fin de vigilar la gestión pública, los resultados de la misma, la prestación de los servicios y la gestión financiera de las entidades e instituciones que hacen parte del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

4.2.7.2. Participación en las Instituciones del Sistema General de Seguridad Social en Salud:

Interacción de los usuarios con los servidores públicos y privados para la gestión, evaluación y mejoramiento en la prestación del servicio público de salud.

- a. **Alianzas o Asociaciones de Usuarios.** La Alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado, del Sistema General de

⁸ LAPRESIDENCIA DE LA REPUBLICA. Decreto No 1757 (Bogotá D.C. Agosto 3 de 1.994). p1-3.

Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación, que velarán por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

- b. **Comités de ética hospitalaria:** las instituciones prestatarias de servicios de salud, sean públicas, mixtas o privadas, deberán conformar los comités de ética hospitalaria, el cual puede resolver inquietudes y sugerencias frente a la prestación de servicios de salud.
- c. **Los Consejos Territoriales de Seguridad Social en Salud:** en los niveles departamental, distrital y municipal, contarán con la representación de las asociaciones de usuarios.

4.3. Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF.

Sistema de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, denuncias y felicitaciones (PQRSDF). Las entidades responsables del aseguramiento en salud deberán garantizar la implementación de un sistema estandarizado de recepción, análisis y resolución de peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias que permita el acceso permanente a las mismas por parte de las entidades que ejercen inspección, vigilancia y control en el sistema, de conformidad con lo estipulado en el Capítulo Primero del Título VII de la Circular Única No 0008 de 2.018 y en la normatividad vigente.

Para ello la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, se encargo de diseñar un manual para el manejo Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencia, Denuncias y Felicitaciones – PQRSDF y al cual se puede referenciar en la caracterización del Proceso de Sistema de Información y Atención al Usuario – SIA.

Anexo: Ver Manual de PQRSDF y formatos.

4.4. Rendición Publica de Cuentas:

4.4.1. ¿Qué es la Rendición de Cuentas?

“Es la obligación de un actor de informar y explicar sus acciones a otro(s) que tiene el derecho de exigirla, debido a la presencia de una relación de poder, y la posibilidad de imponer algún tipo de sanción por un comportamiento inadecuado o de premiar un comportamiento destacado”.

4.4.2. Objetivo General:

“Consolidar la rendición de cuentas de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia como un proceso permanente que comprenda tanto la oferta de información clara y comprensible como espacios institucionalizados de explicación y justificación de las decisiones, acciones y resultados en el ciclo de la gestión pública. (PHVA)”.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

4.4.3. Objetivos Específicos:

- Permitir que la comunidad conozca la organización, el funcionamiento y los resultados de la gestión pública.
- Igualmente se busca que la ciudadanía confíe cada vez más en la gestión pública, sin dejar de participar y de hacer control social
- Que la Entidad tenga la oportunidad de evaluar, corregir y ajustar sus políticas y proyectos de acuerdo con las opiniones y al diálogo directo con la población.
- Que exista una mayor transparencia en las acciones de la entidad.
- Que la Comunidad se interese cada vez más en los asuntos públicos.
- Mejorar los atributos de la información que se entrega a la ciudadanía Como son: Comprensible, actualizada, completa, oportuna y disponible.
- Generar incentivos para que las entidades públicas rindan cuentas.
- El fortalecimiento del marco institucional.

4.4.4. Componentes de la Rendición de Cuentas:

- 1) **Información:** Se refiere a la generación de datos y contenidos sobre la gestión, el resultado de esta y el cumplimiento de sus metas misionales y las asociadas con el plan de desarrollo Institucional, así como a la disponibilidad, exposición y difusión de datos, estadísticas o documentos por parte de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia en forma veraz, oportuna, de calidad y en lenguaje claro sobre los procesos y resultados. Los datos y los contenidos deben cumplir el Principio de Calidad de la Información para llegar a todos los grupos poblacionales y de interés.
- 2) **Dialogo:** Se refiere a aquellas prácticas en que las entidades, después de entregar información, dan explicaciones y justificaciones o responden las inquietudes de los ciudadanos frente a sus acciones y decisiones en espacios donde se mantiene un contacto directo. Existe la posibilidad de interacción, pregunta-respuesta y aclaraciones sobre las expectativas mutuas de la relación.
- 3) **Incentivos:** Se refiere a aquellas acciones de las entidades públicas que refuerzan el comportamiento de servidores públicos y ciudadanos hacia el proceso de rendición de cuentas. Se trata entonces de llevar a cabo gestiones que contribuyan a la interiorización de la cultura de rendición de cuentas en los servidores públicos y en los ciudadanos. Los incentivos estarán orientados a motivar la realización de procesos de rendición de cuentas, promoviendo comportamientos institucionales para su cualificación mediante la capacitación, el acompañamiento y el reconocimiento de experiencias.

Con el fin de dar cumplimiento a la normatividad vigente y la circular externa No 008 del 2.018 de la SUPERSALUD en el capítulo segundo numeral 1.2 Rendición de Cuentas, la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia, diseño el Reglamento Interno de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y también se debe referir al Manual Único de Rendición de Cuentas del Estado.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

4.5. Política de Referencia y Contrarreferencia Ambulatoria:

4.5.1. ¿Qué Es?

Se define como el conjunto de procesos, procedimientos y actividades técnicas y administrativas que permiten prestar adecuadamente los servicios de salud a los pacientes, garantizando la calidad, accesibilidad, oportunidad, continuidad e integralidad de los servicios, en función de la organización de la red de prestación de servicios definida por la entidad responsable del pago.

La Referencia es el envío de pacientes o elementos de ayuda diagnóstica por parte de un prestador de servicios de salud, a otro prestador para atención o complementación diagnóstica que, de acuerdo con el nivel de resolución, dé respuesta a las necesidades de salud.

La Contrarreferencia es la respuesta que el prestador de servicios de salud receptor de la referencia, da al prestador que remitió. La respuesta puede ser la contra remisión del paciente con las debidas indicaciones a seguir o simplemente la información sobre la atención prestada al paciente en la institución receptora, o el resultado de las solicitudes de ayuda diagnóstica.

4.5.2. Objetivo General:

Garantizar la continuidad de la prestación de los servicios en salud a los usuarios de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia que requieran atención en un nivel de mayor complejidad y mayor capacidad resolutive, de acuerdo a la severidad del proceso patológico del usuario, buscando satisfacer sus necesidades y expectativas mediante servicios de salud accesibles, oportunos, pertinentes y seguros.

4.5.3. Objetivos Específicos:

- ❖ Mejorar la operación, eficacia y eficiencia del sistema de referencia-contrareferencia de la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia aplicado en la atención de pacientes con eventos urgentes, hospitalarios y electivos.
- ❖ Facilitar la articulación con los diferentes actores del SGSSS de acuerdo a los niveles de atención y grados de complejidad, buscando racionalizar los recursos para hacer más eficientes los servicios.
- ❖ Promover la coordinación entre áreas administrativas y clínicas para realizar el proceso de referencia y contrarreferencia.
- ❖ Facilitar el traslado de pacientes urgentes entre unidades hospitalarias e instituciones que componen la red prestadora de servicios de salud.
- ❖ Educar y capacitar a las personas que realizan la atención para la aplicación de los procesos del sistema de referencia y contrarreferencia en el Hospital y al usuario para que comprenda su funcionamiento.
- ❖ Optimizar la utilización de los recursos humanos, físicos, tecnológicos y financieros de la institución destinados a la atención de los usuarios.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

Para el desarrollo de este tema la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia ha elaborado el Manual de Referencia y Contrareferencia el cual hace parte del Proceso de Sistema de Información y Atención al Usuario – SIA.

Anexos: Ver Manual de Referencia y Contrareferencia.

4.6. Red de Prestadores de Servicios de Salud.

Los Prestadores de Servicios de Salud: IPS Públicas y Privadas, grupos de práctica profesional y profesionales independientes, de los diferentes niveles de complejidad quienes ofertan y contratan la venta de servicios de atención en salud con las aseguradoras en sus diferentes niveles de complejidad: alta, mediana y baja.

4.6.1. Responsabilidades de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud. corresponde a las IPS:

- a) Suscribir acuerdos de voluntades con EPS, según corresponda en cada caso.
- b) Desarrollar las acciones necesarias y suficientes para garantizar el cumplimiento de los compromisos contractuales establecidos con las EPS y/o con las entidades territoriales.

4.6.2. Beneficiarios de la Red de Servicios:

Los beneficiarios somos todos los ciudadanos colombianos y los extranjeros residentes en el país, bien sean usuarios del régimen contributivo, subsidiado o vinculado.

4.6.3. Los Actores de la Red de Servicios:

Los actores del Sistema General en Seguridad Social en Salud, que intervienen en la red de servicios son:

- ❖ **El Ministerio de Protección Social:** expide las normas que regulan en funcionamiento de la Red Pública de Servicios y de los Regímenes Contributivo y Subsidiado.
- ❖ **La Superintendencia Nacional de Salud:** cumple funciones de vigilancia y control.
- ❖ **Los Gobiernos Departamentales y Municipales:** configuran las estrategias que aseguren la oferta de servicios de la Red Pública para vinculados.
- ❖ **El asegurador:** facilita el acceso a los prestadores de servicios de salud contratados por él.
- ❖ **El Prestador:** provee los servicios de atención en salud a los usuarios del asegurador, de acuerdo con las cláusulas contractuales predeterminadas.
- ❖ **Los Usuarios:** contribuyen a la planeación, vigilancia y control de la red, su participación se personaliza en las Asociaciones de usuarios, Junta Directiva y Comité de Ética Hospitalaria.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- ❖ **La Comunidad:** representada por los usuarios, integra los órganos de participación ciudadana en salud, consejos territoriales de salud, comités de participación y veedurías ciudadanas.

4.6.4. Actividades de la Empresa Social del Estado en relación con la Red:

- ❖ Información oportuna y correcta que salvaguarde la imagen institucional.
- ❖ Educación en el buen uso de la Red
- ❖ Conocimiento del funcionamiento de los procesos institucionales específicamente de Referencia y contrarreferencia.
- ❖ Diseñar y establecer mecanismos para suministrar oportunamente información a los usuarios sobre la red de prestadores de servicios y las condiciones de acceso.
- ❖ Remitir a los usuarios a los prestadores del nivel que corresponda de acuerdo con la complejidad del servicio en correspondencia con la patología que presenta, confirmar a disponibilidad en el acceso de manera que se garantice la integralidad, continuidad y oportunidad en el servicio.

4.7. Medición de la Satisfacción de los Usuarios.

4.7.1. ¿Qué es y para que Medir el Nivel de Satisfacción del Usuario?

Para conocer de forma Técnica y Objetiva, la percepción de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.

Para el cumplimiento de este procedimiento cuyo eje está centrado en el usuario se tiene diseñado encuestas para medir el grado de satisfacción y comprensión de la información del usuario.

En principio, la evaluación de satisfacción del usuario deber ser un proceso permanente, que se convierta en política institucional.

4.7.2. Objetivo:

Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con, los servicios ofrecidos por la Institución e identificar sus prioridades.

4.7.3. Actividades.

- ✧ Conocer necesidades y expectativas de los usuarios.
- ✧ Conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios.
- ✧ Generar programas de mejoramiento.

4.7.4. Herramientas Utilizadas para medir la Satisfacción del Usuario:

Encuestas realizadas en los diferentes servicios del Hospital sobre amabilidad, calidad de la información, calidad en las instalaciones, experiencia global de satisfacción.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

4.7.5. Técnica de Recolección:

- El auxiliar Administrativo encargado de la Oficina del SIAU aplicará esta encuesta en el horario de atención dispuesto por la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia.
- Se aplicarán exclusivamente el número de encuestas que se han asignado en la muestra correspondiente.
- Se aplica la encuesta al usuario después de la atención. Para esto el auxiliar debe explicarle lo referente al consentimiento informado para que lo autorice.
- Solo se encuestan personas mayores de 18 años. Si no tiene esta edad el acompañante adulto deberá responder por él.
- Si alguna persona no quiere responder la encuesta o es un menor sin acompañante, se debe encuestar el siguiente usuario.
- Las personas a encuestar se escogen en forma consecutiva como van siendo atendidas hasta completar el número asignado.
- Un usuario se encuesta una sola vez, aunque asista a la oficina varias veces en el mes.

4.7.6. Encuesta de Satisfacción General a los Servicios Prestados: Esta encuesta se realiza trimestralmente a los servicios de Consulta externa, Urgencias Hospitalización, Apoyo Diagnostico, Odontología, Promoción y Prevención y tiene los siguientes objetivos:

- ❖ Evaluar la percepción general de los usuarios, respecto a la calidad de la atención ofrecida a los usuarios en las diferentes áreas de la empresa.
- ❖ Identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios en la prestación de los servicios de salud, para la implementación de planes de mejoramiento continuo acordes con las necesidades de las áreas o servicios.
- ❖ La aplicación trimestral permite tener una evaluación de los servicios prestados por parte de los funcionarios de las diferentes áreas o servicios.

Como está contemplado en el manual de procesos, la aplicación de la encuesta, la tabulación y consolidación está a cargo de la auxiliar de la oficina del SIAU, quien en reunión con el equipo directivo, control interno y calidad analizaran el desarrollo del proceso de Medición y Satisfacción de Usuarios y definir las acciones de mejora según el informe trimestral de encuestas de satisfacción.

4.7.7. Pasos a seguir en la Encuesta:

- 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 y a Control interno.
- 6) Difusión de resultados.
- 7) Fin del Proceso.

Anexos: Ver Formularios de Encuestas de Satisfacción de los servicios.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

4.8. Atención Preferencial:

Recibir atención humanizada oportuna y eficiente, la orientación y comunicación permanente de manera cordial, recibir atención integral con principios de objetividad y buen trato a la siguiente población: niños, niñas y adolescentes, mujeres en estado de embarazo, desplazados, víctimas de violencia y del conflicto armado, la población adulta mayor, personas que sufren de enfermedades huérfanas y personas en condición de discapacidad.

Con el Fin de Dar cumplimiento con la normatividad vigente la Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia el Manual de Atención preferencial, al cual se debe remitir el usuario para su aplicación.

Anexo: Manual de Atención Preferencial.

4.9. Los Tramites y Otro Procedimiento Administrativo - OPA:

4.9.1. ¿Qué es?

Es el conjunto de requisitos, pasos o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley.

Otro Procedimiento Administrativo – OPA:

Conjunto de requisitos, pasos o acciones dentro de un proceso misional, que determina una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas para permitir el acceso de los ciudadanos, usuarios o grupos de interés a los beneficios derivados de programas o estrategias cuya creación, adopción e implementación es potestativa de la entidad

4.9.2. Objetivo General.

Es el facilitar las relaciones de los ciudadanos, usuarios y grupos de interés con las entidades de la Administración Pública, por lo que el Sistema Único de Información de Trámites-SUIT es el instrumento de acceso a la información de los trámites y otros procedimientos administrativos-OPA del Estado Colombiano, y única fuente válida de información exigible y oponible.

4.9.3. Objetivos Específicos

- Racionalizar los trámites y procedimientos administrativos, a través de la simplificación, estandarización, eliminación, optimización y automatización, mejorando la participación ciudadana y la transparencia en las actuaciones administrativas.

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3

- Facilitar y promover el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones con el fin de facilitar el acceso de la ciudadanía a la información sobre trámites y a su ejecución por medios electrónicos, creando condiciones de confianza en el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones - TIC.
- Hacer más eficiente la gestión de las entidades públicas para dar una ágil respuesta a las solicitudes de servicio de la ciudadanía, a través de la mejora de los procesos y procedimientos internos de las entidades y el mejor uso de los recursos.
- Promover en las entidades la confianza en el ciudadano aplicando el principio de la buena fe, así como la excelencia en la prestación de sus servicios a la ciudadanía, con el fin de hacerle más fácil y amable la vida a los ciudadanos.

4.9.4. Atributos de los trámites

- ⌘ Acceso a un derecho o cumplimiento de un deber u obligación.
- ⌘ Están autorizados por la ley.
- ⌘ Están relacionados con procesos misionales.
- ⌘ Deben ser solicitados por ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante organismos y entidades del Estado, particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos.
- ⌘ Se obtiene la entrega efectiva de un producto.
- ⌘ Es exigible y vinculante para el ciudadano como requisito en otro trámite.
- ⌘ Es exigible para la entidad.

4.9.5. Características:

- ⌘ Están autorizados por la ley: Ley 96 de 1985, artículo 59
- ⌘ Están relacionados con procesos misionales.
- ⌘ Deben ser solicitados por ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante organismos y entidades del Estado o particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos
- ⌘ Se obtiene la entrega efectiva de un producto
- ⌘ Es oponible o vinculante para el ciudadano, usuario y grupo de interés

4.9.6. Registro de Trámites en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT):

La Empresa Social del Estado Hospital San Juan de Dios de Concordia debe tener la totalidad de los trámites inscritos en el SUIT y que estos sean visibles al ciudadano, para lo cual se requiere que se cumpla el proceso de aprobación establecido por el DAFP de acuerdo al nivel de madurez de cada entidad. Los trámites inscritos ante el DAFP son los siguientes:

Salud Integral para Todos

Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3



No	NOMBRE DEL TRÁMITE	TIPO	Número del modelo disponible en el SUIT
1	Asignación de cita para la prestación de servicios en salud	MODELO	3997
2	Certificado de nacido vivo	MODELO	3998
3	Certificado de defunción	MODELO	3999
4	Dispensación de medicamentos y dispositivos médicos	MODELO	4000
5	Examen de laboratorio clínico	MODELO	4001
6	Terapia	MODELO	4005
7	Radiología e imágenes diagnósticas	MODELO	4006
8	Atención inicial de urgencia	MODELO	4007
9	Historia clínica	MODELO	4008
10	Vacunación	MODELO	

Anexo: Ver las guías del DAFP para el manejo del Sistema Único de Trámites - SUIT

5. ANEXOS.

- 1) El Manual de PQRSDf y Formatos para recibir y responder las quejas.
- 2) Manual de Referencia y Contrareferencia.
- 3) Formularios de Encuestas de Satisfacción de los servicios.
- 4) Manual de Atención Preferencial.
- 5) Reglamento Interno de la Audiencia Pública de Rendición de Cuentas a la Ciudadanía y también se debe referir al Manual Único de Rendición de Cuentas del Estado.
- 6) Guías del Sistema único de Trámites -SUIT.

Santiago Caicedo Restrepo
Gerente de la Empresa Social del Estado.

Salud Integral para Todos
Carrera 18 No 16-05 Concordia – Antioquia.
Teléfono 844 61 61 – 844 77 22 Fax 844 66 06
hospitalconcordia@gmail.com
Nit 890907297-3