

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 1 de 48

MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO- SIAU

PROCEDIMIENTO GESTION Y ATENCION AL USUARIO

E.S.E DEPARTAMENTAL DE PRIMER NIVEL MORENO Y CLAVIJO

TAME-ARAUCA

2023

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 2 de 48

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCION	5
OBJETIVO.....	6
ALCANCE.....	6
BASE LEGAL.....	6
DEFINICIONES	7
CONCEPTOS BASICOS EN LA ATENCION AL USUARIO	7
OTRAS DEFINICIONES:.....	7
GENERALIDADES / POLÍTICAS DE OPERACIÓN	12
¿QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU?	12
DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO “SIAU”	13
CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	13
QUIENES HACEN PARTE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN, Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)..	14
FUNCIONES DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	14
SEDES Y CENTROS DE GESTION Y ATENCION DEL USUARIO EN LA ESE. MORENO Y CLAVIJO:	16
DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS.....	18
DERECHOS DE LOS USUARIOS	18
DEBERES DE LOS USUARIOS	19
DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE HACEN PARTE DEL PROCEDIMIENTO	20
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	20
¿POR QUÉ Y PARA QUE INFORMAR?	20
¿QUE INFORMACIÓN SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS?	21
BENEFICIOS PARA EL PRESTADOR:.....	22
¿CÓMO SUMINISTRAR Y SOCIALIZAR LA INFORMACIÓN?:.....	22
MECANISMOS ÚTILES PARA LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS	23
LA CAPACIDAD DE ESCUCHA Y SU IMPORTANCIA PARA QUIENES ESTAMOS EN CONTACTO DIRECTO CON LOS USUARIOS-PACIENTES	24

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 3 de 48

CÓMO EXPLICAR AL USUARIO LAS DEMORAS EN LA ATENCIÓN.....	25
ORIENTAR A TODOS LOS USUARIOS-PACIENTES Y VISITANTES – ASEGURAR LA UBICACIÓN DE LOS MISMOS	26
INFORMAR SOBRE LOS MECANISMOS EXISTENTES PARA GENERAR QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS ANTE LAS DEMORAS	27
GESTIONAR TODOS LOS PROCESOS Y SERVICIOS TRATANDO DE MINIMIZAR LAS DEMORAS .	28
REPROGRAMACIÓN DE SERVICIOS OFERTADOS	28
ACTIVIDADES DEL HOSPITAL /SIAU EN RELACIÓN CON LA RED	29
APOYAR AL USUARIO EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS SOCIALES	29
DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES Y REGISTRO DE LA ACTIVIDAD ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	30
SATISFACCION DEL USUARIO	30
ACTUALIZACION MANEJO Y GESTION DE LA MEDICION DE LA SATISFACCION	30
OBJETIVO:.....	31
GENERALIDADES DE LA ACTIVIDAD	31
FICHA TECNICA PARA DEFINICION DE LA MUESTRA.....	32
FICHA E.S.E DEPARTAMENTAL MORENO Y CLAVIJO.....	32
DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE ACTIVIDADES PARA LA SOCIALIZACION Y MECANISMOS DE SATISFACCION	34
DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE ACTIVIDADES PARA LA DEFINICION DE LA MUESTRA	36
PARTICIPACION SOCIAL A TRAVES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:	36
OBJETIVO:	36
GENERALIDADES DE LA ACTIVIDAD	36
LA ASOCIACION DE USUARIOS	36
DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE LA ACTIVIDAD PARTICIPACION SOCIAL A TRAVES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS.....	39
CAPACITACION PARA EL CLIENTE INTERNO, EXTERNO Y VEEDORES	40
DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE LA ACTIVIDAD CAPACITACIÓN A CLIENTE INTERNO	40

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 4 de 48

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE LA ACTIVIDAD CAPACITACIÓN AL USUARIO	41
DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE LA ACTIVIDAD CAPACITACIÓN A VEEDORES	41
DIAGRAMAS DE FLUJO.....	42
DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	42
DIAGRAMA DE FLUJO ACTUALIZACION MANEJO Y GESTION DE LA MEDICION DE LA SATISFACCION	43
DIAGRAMA DE FLUJO PARTICIPACION SOCIAL A TRAVES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS ..	44
DIAGRAMA DE FLUJO CAPACITACION.....	45
REGISTROS ASOCIADOS:	46
DOCUMENTOS DE REFERENCIA	47

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 5 de 48

INTRODUCCION

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 las Sedes y Centros Hospitalarios de la E.S.E Departamental Moreno y Clavijo, en algunas ocasiones se retiran de la entidad con alguna insatisfacción, bien sea, manifiesta y No manifiesta, lo cual es explicable, en el ámbito del conjunto de procesos que se encuentran alrededor de las actividades realizadas en la atención de los usuarios-pacientes como tal.

El proceso de comunicación e Información comienza desde el primer contacto con los usuarios-pacientes, su familia y/o Acompañantes, dicho proceso debe ser reforzado con un sistema de información en donde se den a conocer aspectos relacionados con los servicios que las Sedes y Centros Hospitalarios prestan y ofrecen, 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.

Este Manual pretende ser una ayuda en la formación del personal para desarrollar una atención de calidad con el usuario y una guía de actuación ante aquellas situaciones difíciles, donde cada funcionario y las Sedes Hospitalarias se ponen a prueba. El objetivo es que, en esos momentos difíciles, en los que no se sabe bien cómo actuar, o en aquellos en los que hasta ahora los resultados no han sido todo lo buenos que cabría esperar, dispongamos de unos determinados procedimientos de actuación, que eviten tener que improvisar y que proporcionen la seguridad de que actuamos correctamente.

Al mismo tiempo, este Manual quiere contribuir a marcar un estilo determinado en la relación que tenga el personal de las Sedes Hospitalarias con el Usuario-paciente. Definiendo un estilo coherente y compartido en toda la organización, que refleje el nivel de calidad de los servicios Hospitalarias, que sea señal de la consideración y el respeto hacia el paciente y sus familiares y que ponga de manifiesto que en las

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 6 de 48

Sedes Hospitalarias y Centros de Salud de la E.S.E Departamental Moreno y Clavijo, la atención al usuario constituye una de sus prioridades.

OBJETIVO

Diseñar y establecer mecanismos para fortalecer la relación entre la ESE Departamental Moreno y Clavijo y los usuarios, enfocándose en mejorar la calidad de atención en salud, brindándoles información clara, oportuna y eficaz; contribuyendo a satisfacer sus necesidades.

ALCANCE

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Protección Social, para fortalecer la calidad de los servicios, que tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en sus solicitudes de mejoramiento, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones en la atención brindada en ESE. Moreno y Clavijo.

BASE LEGAL

El SIAU o Sistema de información y Atención al Usuario, es la primera iniciativa gerencial diseñada por el Ministerio de Protección Social para contribuir al estudio del mercado en las IPS, la cual tiene como punto de partida y/o referencia la información que proporcionan los usuarios en la institución con respecto a los niveles de satisfacción en cuanto a los servicios ofertados; por lo anterior, se propone la revisión inicial de la siguiente normatividad y la cual es marco de referencia para la elaboración del manual:

- Resolución 2063 del 9 de junio de 2017, por el cual se adopta la Política de Participación Social en Salud PPSS.
- Decreto Único Reglamentario 780 del 6 de mayo de 2016, del sector salud y protección social. Compilatorio de normas reglamentarias preexistentes del sector salud. Parte 10. Participación de la comunidad en el SGSSS. Título 1. Participación en la prestación de servicios de salud Capítulo 1. Participación en Salud “Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la presentación de servicios de salud”.
- Decreto 0019 de 10 enero de 2012 de la Presidencia de la Republica. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones,

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 7 de 48

procedimientos y tramites innecesarios existentes en la Administración Publica”.

- Ley 1437 de 2011 Republica de Colombia “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo contenciosos”.

DEFINICIONES

CONCEPTOS BASICOS EN LA ATENCION AL USUARIO

¿QUÉ ES 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”.

¿QUE ES DERECHO?

Es la facultad que tenemos de hacer una cosa, de disponer de ella o exigir algo de una persona.

¿QUE ES DEBER?

Es estar obligado a algo por una ley o norma.

¿QUE ES ENFERMEDAD?

Es el desequilibrio entre el Bienestar físico, mental y social.

OTRAS DEFINICIONES:

- **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 los servicios sanitarios. Incluye aspectos como el horario y los tiempos de espera.
- **ACTITUD:** Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados. Disposición de entregar lo mejor de sí mismo en pro de prestar un buen servicio.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 8 de 48

- **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 capacidad negociadora.
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.
- **ASOCIACION DE USUARIOS:** Son las agrupaciones de filiados de los regímenes contributivos y subsidiado que tiene derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con un sistema de afiliación y paquete de beneficios correspondiente, que velaran por la calidad del servicio y la defensa del usuario.
- **BUZÓN:** Pequeña caja ubicada en cada una de las sedes que hacen parte de la red hospitalaria de la E.S.E Moreno y Clavijo que prestan atención directa o indirecta a los usuarios y que tiene como objetivo disponer de los formatos que toda aquella persona realice alguna petición, queja, reclamo, sugerencia o denuncia lo deposite allí con el fin de que posteriormente se haga el tramite respectivo.
- **CALIDAD:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **CALIDAD PERCIBIDA:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...), aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, (ambiente, decoración, comida, limpieza, ...).
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites. Es un componente de la calidad de los servicios sanitarios.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 9 de 48

- **COMPETENCIA:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada. Es un componente de la calidad de los servicios sanitarios.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Es una característica de la relación profesional usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
- **DEBERES:** Aquello a que está obligado el hombre por las leyes; es lo que cada uno estamos obligados hacer o cumplir.
- **DERECHOS:** Conjunto de las leyes y disposiciones a que está sometida toda sociedad civil; facultad de hacer o exigir todo aquello que la ley o la autoridad establece en nuestro favor; los usuarios tienen derechos de recibir los servicios que presta la ESE Moreno y Clavijo.
- **DERECHO DE PETICIÓN:** En el Marco jurídico, la petición es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes o ante ciertos particulares por razones de interés general o particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener una pronta resolución de las mismas..
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS GENERAL:** El derecho de petición en interés general podrá ser ejercido por toda persona, en forma verbal o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa. Si la petición fuese presentada en forma verbal y el solicitante requiere certificado en que conste su presentación, el funcionario competente atenderá tal requerimiento a través de la expedición de la respectiva constancia.
- **DERECHO DE PETICIÓN EN INTERÉS PARTICULAR:** Cualquier persona podrá formular peticiones respetuosas ante la red Hospitalaria ESE DEPARTAMENTAL MORENO Y CLAVIJO .Las peticiones que en interés particular se radiquen ante red de Hospitales de la entidad, deberán contener además una exposición clara de las razones que son fundamento de la petición y los requisitos exigidos para cada caso.
- **DERECHO DE INFORMACIÓN:** El derecho a la información es la facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actuaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus a sus procesos y subprocesos.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 10 de 48

- **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 sanitarias más valorados por los usuarios.
- **EXPECTATIVAS:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los Centros. Las expectativas se conforman a través de las experiencias. Se refiere a aquello que los usuarios-pacientes 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 dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.
- **FELICITACIÓN:** Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.
- **FIABILIDAD:** Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios sanitarios.
- **GARANTÍA:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- **INFORMACIÓN:** Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Su manejo puede hacerse en dos sentidos. Se pueden recibir solicitudes para entregar información o brindar información para dar respuesta a requerimientos.
- **MANIFESTACIONES:** Es la expresión verbal o escrita en la cual se hacen llegar a las autoridades la opinión del peticionario sobre una materia sometida a actuación administrativa.
- **MEJORA:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios. 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. Los servicios prestados por la E.S.E Departamental Moreno y Clavijo deben adaptarse a las necesidades e

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 11 de 48

intereses de sus usuarios. Se refiere a la forma en que están organizados los servicios prestados, la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

- **PARTICIPACION 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.
- **PARTICIPACION COMUNITARIA**, es el derecho que tienen las organizaciones comunitarias para participar en las decisiones de planeación, gestión, evaluación y veeduría en salud.
- **PERCEPCIÓN**: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **PROFESIONAL**: Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo: Médicos, Odontólogos, Bacteriólogos, Enfermeros, auxiliares, tecnólogos, técnicos, Personal o profesionales de la Salud y administrativos.
- **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.
- **QUEJA**: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- **RECLAMO**: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- **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.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 12 de 48

- **SEGURIDAD:** Es el sentimiento de credibilidad que tiene el paciente o acudiente cuando pone su salud en manos del personal médico y paramédico
- **SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario.
- **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.
- **USUARIO-PACIENTE/ CLIENTE EXTERNO:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en las Sedes Hospitalarias
- **USUARIO/ CLIENTE INTERNO:** Es importante considerar que nuestros consumidores o a quienes prestamos los servicios de salud son los clientes externos, pero también tenemos personas al interior de las Sedes Hospitalarias que requieren ser atendidos, escuchados y que sean consideradas sus necesidades.

GENERALIDADES / POLÍTICAS DE OPERACIÓN

¿QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU?

El Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU es una iniciativa gerencial 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 sus manifestaciones **PQRSDF** (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones) frente a la prestación de los servicios de salud.

El Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU hace parte del procedimiento de Gestión y Atención al Usuario de la ESE. Departamental Moreno y Clavijo, que permite al usuario participar en la gestión institucional por medio de solicitud de información e intermediación, manifestación de inconformidad y expresión de sugerencia para que los servicios mejoren continuamente.

Este procedimiento se constituye como una herramienta institucional para identificar, canalizar y solucionar en tiempos mínimos las inquietudes que manifiesten nuestros usuarios sobre lo servicios ofertados, teniendo como

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 13 de 48

referencia las necesidades sentidas y manifestadas por ellos, a través de las (quejas o reclamos) sobre la prestación del servicio.

Este sistema además ayuda a fortalecer los servicios de nuestra ESE Departamental Moreno y Clavijo para que sean calificados con felicitaciones, y para mantener el mejoramiento continuo.

DESCRIPCIÓN DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO “SIAU”

El área de Atención al Usuario a través del sistema de información y atención al usuario, es la encargada de brindar información y orientar a los usuarios acerca de los servicios que ofrece la ESE Departamental Moreno y Clavijo, los derechos y deberes, política de calidad para su atención en salud, así como también resolver inquietudes y necesidades.

Se tiene diseñado un modelo de atención basado en las necesidades básicas en salud de los usuarios con el fin de brindarles servicios con calidad, siempre apoyados con el comité de ética hospitalaria, la asociación de usuarios, en las reuniones de seguimiento a las actividades de SIAU y de Calidad con los cuales se elaboran planes de mejoramiento basados en fallas detectadas en la atención.

Como herramienta de fortalecimiento, el “SIAU” diseña procesos de cualificación institucional, los cuales promueven la optimización de los servicios de acuerdo a las necesidades planteadas por los usuarios, para ello en la actualidad se aplican encuestas de satisfacción que permiten evidenciar la percepción del cliente externo con respecto al servicio prestado, igualmente se implementan charlas socioeducativas a fin de que estos obtenga el debido conocimiento acerca de sus deberes y derechos y servicios que se prestan.

CARACTERÍSTICAS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

- Contar con información proveniente de los usuarios para facilitar el mejoramiento de la calidad de los servicios.
- Brindar conocimientos e información con relación a las características de la demanda de servicios de salud.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 14 de 48

- Crear medios de expresión concreta de las necesidades de salud de los usuarios.
- Fortalecer la relación Institución – Usuarios – Comunidad.
- Promover actividades de sensibilización en el campo de los derechos y deberes en salud de los usuarios.
- Favorecer el desarrollo de los compromisos hacia los usuarios por parte de los prestadores de servicios.
- Conocer a los usuarios, grupos y comunidad que acceden a nuestros servicios.
- Ayudar a reducir costos y mejor uso de los servicios.

QUIENES HACEN PARTE DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN, Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

El Sistema de Información y Atención al Usuario está conformado por:

- Un coordinador en la sede central de la E.S.E Departamental Moreno y Clavijo.
- Un coordinador en cada una de las sedes que hace parte de la red hospitalaria la E.S.E Departamental Moreno y Clavijo.
- Auxiliar de apoyo SIAU.

FUNCIONES DEL PERSONAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

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

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 15 de 48

- 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.
- Promocionar el portafolio de servicios y establecer nuevas concepciones en la relación paciente – prestador.
- Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.
- Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la E.S.E. Departamental Moreno y Clavijo.
- Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
- Poner a disposición del sistema administrativo de la E.S.E. Departamental Moreno y Clavijo la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer su integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud.
- Velar porque se entregue información adecuada al usuario frente al adecuado uso de los enseres de la institución y la adecuada clasificación de residuos hospitalarios.
- Fortalecer la relación Institución – Usuarios – Comunidad.
- Promover actividades de sensibilización en el campo de los derechos y deberes en salud de los usuarios: Campañas institucionales internas y externas.
- Favorecer el desarrollo de los compromisos hacia los usuarios por parte de los prestadores de servicios.
- Conocer a los usuarios, grupos y comunidad que acceden a nuestros servicios.
- Ayudar a reducir costos y mejor uso de los servicios.
- Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del Sistema de Información y Atención al Usuario en todas las instancias: Dirección, Administración, Usuarios y funcionarios.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 16 de 48

- Dar respuesta oportuna a todas las PQRSDF y presentar informe consolidado de estas mensualmente al coordinador de la sede central.
- Presentar al área de calidad y control interno los informes mensuales, trimestrales y semestrales correspondientes a las actividades realizadas.
- Entrenar adecuadamente al personal que diligenciara la encuesta de satisfacción institucional.

SEDES Y CENTROS DE GESTION Y ATENCION DEL USUARIO EN LA ESE MORENO Y CLAVIJO:

Para brindar apoyo al usuario y su familia, la E.S.E Departamental Moreno y Clavijo cuenta con las oficinas de Atención al Usuario cuentan con un funcionario en cada hospital y centro de salud y dispone de canales de comunicación directa que promueven y facilitan la participación de la comunidad.

A continuación, se relacionan dichos canales:

CANAL	MODOS DE CONTACTO
Telefónico	Sede Administrativa - 607 685 2965 (Tame) Hospital San Antonio de Tame - 607 685 4890 Hospital San Francisco de Fortul - 607 685 4896 Hospital San Lorenzo de Arauquita - 607 685 4891 Hospital San Ricardo Pampuri - 607 685 4892 (La Esmeralda) Hospital San Juan de Dios Pto Rondón - 607 685 4893 Hospital San José de Cravo Norte - 607 685 4897 Centro De Salud de Pto Jordán - 607 685 4895 Centro De Salud de Panamá - 607 685 4894
Físico	Toda correspondencia, documento escrito
Virtual(correo electrónico)	siautame@esemorenoyclavijo.gov.co siauhospitalfortul@gmail.com hospitalarauquita@esemorenoyclavijo.gov.co siauhsla.esemyc@gmail.com siauhospitalrondon@gmail.com siaucravo@esemorenoyclavijo.gov.co siaucspa.esemyc@gmail.com siaucsjc.esemyc@gmail.com siaupampuriesmyc@gmail.com hospitalrondon@esemorenoyclavijo.gov.co hospitalpampuri@esemorenoyclavijo.gov.co hospitalcravo@esemorenoyclavijo.gov.co centrosaludpanama@esemorenoyclavijo.gov.co

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 17 de 48

	centrosaludpuertojordan@esemorenoyclavijo.gov.co www.esemorenoyclavijo.gov.co
Presencial	Proceso personalizado en las oficinas de SIAU de cada unidad de salud.
Buzón de Sugerencia	En cada servicio de los hospitales o centro de salud se han dispuesto buzones y se facilitan los formatos donde el usuario puede consignar sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias o felicitaciones. Se hace la apertura de dichos buzones semanalmente en presencia de un miembro del comité de ética, un representante de los usuarios y un usuario como tal y se realiza la respectiva gestión para dar la respuesta en los términos establecidos por ley.



CALL CENTER ESE MORENO Y CLAVIJO

Ahora puedes llamar a nuestros hospitales desde tu **celular o teléfono** y solicitar atención de **urgencias, citas** médicas u otros servicios

HOSPITAL SAN ANTONIO DE **TAME**

607 685 4890

HOSPITAL SAN FRANCISCO DE **FORTUL**

607 685 4896

HOSPITAL SAN LORENZO DE **ARAUQUITA**

607 685 4891

HOSPITAL SAN RICARDO **PAMPURI**

607 685 4892

HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS **P. RONDÓN**

607 685 4893

HOSPITAL SAN JOSÉ DE **CRAVO NORTE**

607 685 4897

SEDE ADMINISTRATIVA

607 685 2965

CENTRO DE SALUD DE **PTO JORDÁN**

607 685 4895

CENTRO DE SALUD DE **PANAMÁ**

607 685 4894

VÍA TELEFÓNICA

9:00 - 11:30AM

PRESENCIAL

2:00 - 4:00PM

PÁGINA WEB

9:00 - 11:30AM

URGENCIAS

24 HORAS

MIC MORENO & CLAVIJO | CONSTRUYENDO
FUTURO

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO



“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 18 de 48

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

DERECHOS DE LOS USUARIOS

1. **Conocer** junto con su familia los Derechos y Deberes que tienen dentro de la institución a través de la divulgación y promoción de los mismos.
2. **Recibir** un trato humanizado, amable y cortes por parte de quien brinda los servicios de salud.
3. **Recibir** un trato digno y ético respetando sus creencias, raza, ideología política y costumbres, así como las opiniones personales que tenga sobre la enfermedad que sufre.
4. **Recibir** atención en sitios tranquilos, limpios e higiénicos y en condiciones de privacidad.
5. **Recibir** o rehusar apoyo espiritual o moral.
6. **Decidir** libremente con su familia o representante la realización o no de los procedimientos médicos, después de ser informado de los costos y los riesgos, dejando constancia escrita de su Decisión.
7. **Elegir** libremente el profesional de salud de acuerdo con la disponibilidad del hospital.
8. **Ser** remitido oportuna y adecuadamente a otras instituciones de salud cuando sus condiciones lo ameriten.
9. **Participar** en la planeación, gestión, evaluación y control de los servicios de salud, a través de la Asociación de Usuarios, comités de participación ciudadana y veedurías.
10. **Ser** atendido por personal idóneo con los suficientes conocimientos y destrezas.
11. **Ser** Escuchado oportunamente y recibir respuesta a todas las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones que sean generadas por el usuario.
12. **Recibir** toda la información acerca de los trámites administrativos para acceder a los servicios ofrecidos en la institución de salud.
13. **La** reserva de la historia clínica en aras al respeto por la intimidad.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 19 de 48

14. **Decidir libremente la aceptación o no de ser incluido en estudios de investigación científica previo consentimiento escrito del paciente.**

DEBERES DE LOS USUARIOS

1. **Presentar la Documentación necesaria para su atención.**
2. **Practicar el Auto cuidado, velando por su propia salud y la de sus familiares.**
3. **Conocer los programas de atención asistencial y preventiva para asistir de manera oportuna.**
4. **Llevar oportunamente a los menores para que sean atendidos en los programas de promoción y prevención y cumplan con todos los esquemas correspondientes.**
5. **Informar oportunamente la actualización de datos personales como dirección, número de teléfono, acudiente y número de documento de identidad.**
6. **Cuidar los recursos físicos de la institución, velando por el uso adecuado de los mimos.**
7. **Llegar puntualmente a los servicios en los cuales este citado o cancelar la cita mínima con dos horas de anticipación.**
8. **Suministrar información clara y completa a los profesionales de la salud que lo atienden sobre su estado de salud, sus limitaciones y requerimientos.**
9. **Tratar con dignidad y respeto a todo el personal de la institución y a los demás usuarios, contribuyendo a la buena convivencia dentro de la institución de salud.**
10. **Cuidar y hacer uso racional de los recursos del hospital y la seguridad social. Seguir las recomendaciones, instrucciones y tratamientos dados por el equipo de salud que le atendió, solicitando aclaraciones en los casos que no haya entendido la información.**
11. **Presentar oportunamente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones sobre nuestro servicio usando las vías y medios establecidos para tal efecto.**
12. **Respetar los criterios adoptados por el profesional de salud según los protocolos de ingreso y egreso como pacientes establecidos por la institución.**
13. **Contar con el debido acompañamiento de un familiar o representante en el momento de la atención según sea los requerimientos intrahospitalarios.**

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 20 de 48

DESCRIPCIÓN DE LAS ACTIVIDADES QUE HACEN PARTE DEL PROCEDIMIENTO

A continuación, se describe las actividades que se desarrollan dentro del procedimiento de Gestión y Atención al Usuario de la ESE Departamental Moreno y Clavijo:

ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Proceso mediante el cual se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que la institución brinda, su calidad, ventajas y condiciones para satisfacer necesidades de información de los usuarios, con las cuales pueda hacer uso de los servicios y tomarse criterios acerca de su calidad.

Es la orientación en relación con los servicios que prestan las instituciones de la ESE Departamental Moreno y Clavijo, sus horarios, requisitos para el acceso, tramites, beneficios, Deberes y Derechos del Usuario.

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 sede hospitalaria y los centros de Salud brindan, 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.

¿POR QUÉ Y PARA QUE INFORMAR?

La Sedes Hospitalarias y los Centros de salud necesitan suministrar información a los usuarios-pacientes 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.

A los usuarios se les debe brindar información de acuerdo a:

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 21 de 48

- **A la demanda del usuario:** Se trata de dar respuesta a sus necesidades de información salvaguardando la imagen del personal de salud y de la institución.
- **Iniciativa del Hospital o Centro de Salud:** Promociona y divulga sus servicios e imagen corporativa: Plataforma estratégica y portafolio institucional.

¿QUE INFORMACIÓN SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS?

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

- Atención reglamentada en los planes de beneficios POS y POS-S y como se manejen de acuerdo a las contrataciones vigentes que se tengan.
- 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 y méritos 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.
- Adecuada disposición de residuos hospitalarios.
- Información relativa a los deberes y derechos.

1. BENEFICIOS PARA EL USUARIO:

- Satisfacer sus necesidades de información.
- Adquirir y/o fortalecer su confianza en los servicios que recibe de la Sede Hospitalaria y/o Centros de Salud.
- 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.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 22 de 48

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.
- Conocer respecto a los aspectos a mejorar en diferentes procesos, enterarse de primera mano de las inconformidades o insatisfacción de sus usuarios, acceder a información relevante para tomar decisiones acertadas etc.

¿CÓMO SUMINISTRAR Y SOCIALIZAR LA INFORMACIÓN?:

La información se debe suministrar de forma cálida y amable, sin que genere angustia y permita al usuario-paciente entender que se cuenta institucionalmente con la mejor disposición y gestión para su atención.

La información cumple una doble finalidad:

- ✓ **FUNCIONAL:** Cuando se relaciona con procesos, tramites y eventos.
- ✓ **PEDAGOGICA:** Cuando se relaciona con información de auto cuidado, programas de prevención y promoción de la salud.

La socialización es el momento en el cual se hace el contacto del usuario con el funcionario responsable de SIAU o cualquier funcionario de la ESE. Moreno y Clavijo y se brinda información necesaria sobre los servicios y la imagen corporativa de la misma.

La información se suministra de manera Personal (directa) o Impersonalmente:

PERSONAL: El proceso de comunicación es permanente y por lo tanto el flujo de información se dan en cada momento de la relación interpersonal, con los gestos, la mirada y las palabras. Adicionalmente se realiza mediante conferencias y charlas de presentación.

Este proceso empieza en la portería y entradas de la institución y tiene ciclos de información y silencio en donde los usuarios toman decisiones. Se requiere que todo

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 23 de 48

el personal de la institución esté sensibilizado y capacitado para responder a esta necesidad.

IMPERSONAL: La socialización se puede realizar de dos formas diferentes:

- ✓ **Masiva:** Volantes, folletos, cartillas, carteleras, afiches, pendones y periódicos murales, página web entre otros.
- ✓ **Selectiva:** Entrega de material a usuarios focalizados, entrega vía correo electrónico, portafolio de servicios.

Sera responsabilidad del personal SIAU, actualizar periódicamente la información que se le brindará a los usuarios a través de los medios comunicacionales institucionales.

MECANISMOS ÚTILES PARA LA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

- ✓ No existe la no comunicación. Un centro, una Unidad o Servicio, un profesional, etc., están comunicando desde el momento en que el usuario entra en contacto visual o auditivo con él. Es imposible no comunicarse, de aquí que sea necesario planificar adecuadamente la comunicación institucional, organizacional, grupal e individual, para asegurar su eficacia.
- "El **silencio** no es rentable", porque "el silencio **da que hablar**" y "lo que uno no diga, **lo dirán otros**" ...y probablemente no en el sentido que uno desearía.
- ✓ Recordar las siguientes dos leyes básicas de la comunicación:
 - Lo "verdadero" no es lo que dice cualquier colaborador de la ESE Moreno y Clavijo sino lo que entiende el receptor, para el caso nuestros Usuarios-pacientes.
 - La responsabilidad de una correcta comunicación es del emisor, es decir del personal de la ESE. Moreno y Clavijo.
- ✓ Ninguna empresa tiene un sólo tipo de cliente, sino distintas clases de clientes. Lo mismo ocurre con las instituciones de salud: Prestan servicios a diferentes tipologías de Usuarios-pacientes, por lo que deberá contar con estrategias de comunicación distintas para cada uno de ellos.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 24 de 48

- ✓ Un servicio orientado hacia sus usuarios se adapta continuamente a la demanda. No funciona con patrones rígidos de comunicación, y revisa continuamente los efectos de sus acciones, para conocer si responde satisfactoriamente a las demandas y necesidades planteadas.
- ✓ En relación con el punto anterior, en la comunicación es imprescindible utilizar mecanismos de retroalimentación. De no hacerlo así, no se podrá conocer si el servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado.
- ✓ La comunicación eficaz debe asumirse como una actitud que se pone en práctica día a día. de hacerlo así, impregnando la cotidianidad del funcionamiento de las instituciones de salud se convierte en uno de los aspectos más valorados por los usuarios.

LA CAPACIDAD DE ESCUCHA Y SU IMPORTANCIA PARA QUIENES ESTAMOS EN CONTACTO DIRECTO CON LOS USUARIOS-PACIENTES

La capacidad de escucha es un elemento esencial del proceso de comunicación y, por tanto, de la atención de los usuarios-pacientes.

Esta capacidad de escucha se refiere, básicamente, al grado en que los usuarios perciben que somos capaces de ponernos en su lugar, que comprendemos lo que nos están exponiendo y que sabemos cómo se sienten.

Además, resulta muy útil y eficaz mantener una actitud de escucha "activa", es decir, demostrar al usuario que le hemos entendido perfectamente, que nos hemos enterado bien de su problema. Es muy útil, sobre todo en aquellas situaciones en las que hay que decir NO, en las que no se puede acceder a una petición. En estos casos, la escucha activa minimiza las posibles reacciones negativas del usuario-pacientes, familia y/o acompañantes.

Para **ESCUCHAR ACTIVAMENTE** es necesario:

- Dejar de hablar. Si se está hablando no se puede escuchar.
- Conseguir que el usuario-paciente, familiar y/o acompañante se sienta con confianza. Hay que ayudar a la persona a que se sienta libre para expresarse. Para conseguirlo puede ayudar el ponerse en su lugar, es decir, establecer una relación de empatía.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 25 de 48

- Demostrar al usuario-paciente, familiar y/o acompañante que se está dispuesto a escucharle, manifestándole claramente nuestro interés y escuchándole para tratar de entenderle y no para oponernos.
- Eliminar las posibles distracciones, (interrupciones, utilización de elementos de comunicación (tabletas, celular, etc.) llamadas telefónicas, puertas abiertas, etc.).
- Ser paciente. No interrumpirle y tomarnos el tiempo necesario y/o explicamos sobre el servicio y el instante la necesidad de atender a otro paciente. Es decir, lo que se busca es que el usuario-paciente tenga espacios, aunque cortos pero la finalidad es que sea escuchado. Para ello, suele ser útil resumir, preguntar y parafrasear.
- Se hace importante dominar nuestras emociones, una persona enojada siempre malinterpreta las palabras.
- Evitar criticar y argumentar en exceso.
- Preguntar cuanto sea necesario. Además de demostrar que le estamos escuchando, le ayudaremos a desarrollar sus puntos de vista con mayor amplitud.

CÓMO EXPLICAR AL USUARIO LAS DEMORAS EN LA ATENCIÓN

Las demoras son un elemento inherente al funcionamiento de cualquiera de los servicios de salud, en los cuales las demoras no son una excepción. Las demandas que continuamente plantean los usuarios son tantas y de tan diversa índole, (asistenciales, de información, educativas, administrativas, etc.), que sería utópico pensar que todas pueden ser resueltas en el acto. Asumiendo por tanto la existencia de demoras, hay que trabajar para gestionar cualquier demanda tratando siempre de minimizar el tiempo de espera, y ello sin que se vea afectada la calidad del servicio y producto que generamos.

¿Qué Entendemos por Demora?

Podemos definir la demora desde dos puntos de vista:

- **Objetivo:** si el punto de mira lo situamos en el servicio.

La demora vista desde los servicios: Es el tiempo que transcurre desde que un usuario llega a la sede hospitalaria o centro de salud hasta que dicha necesidad

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 26 de 48

de atención es resuelta objetivamente, es decir, desde el punto de vista de los servicios las demoras son medibles, comprobables y comparables entre una institución y otras y para unos usuarios y otros.

Al situarnos desde el servicio la demora se maneja y se orienta en la Oportunidad de Atención.

Ej:

"A fecha de hoy la demora para primeras consultas en el Servicio de Ginecología de este hospital es de quince días".

"La oportunidad de atención y los tiempos de manejo para la atención inicial medica en urgencias depende en este momento de que solo contamos con dos médicos en el servicio".

- **Subjetivo:** cuando el punto de mira se sitúa en el usuario-paciente, familia y/o acompañantes.

La demora desde la perspectiva de los usuarios-pacientes es el desfase de tiempo existente entre las expectativas que se ha creado el usuario respecto al momento en que su necesidad de atención va a ser resuelta (tiempo esperado de resolución) y el tiempo que en realidad el servicio tarda en hacer frente a su atención o problema (tiempo real de resolución y atención en el servicio).

La oportunidad en la atención de una consulta o de la programación de una cirugía No puede ser comparables, es decir, puede ser un tiempo de demora aceptable para un usuario e inaceptable para otro, suponiendo incluso que ambos presenten patologías muy similares. Ambos parten de tiempos esperados diferentes.

ORIENTAR A TODOS LOS USUARIOS - PACIENTES Y VISITANTES – ASEGURAR LA UBICACIÓN DE LOS MISMOS

Dentro del diario vivir de las instituciones de salud nos encontramos con personas deambulando por las áreas asistenciales pero dejamos pasar de lado sin preocuparnos que requieren o a quien buscan o que buscan.

El personal debe actuar como una fuente de información, orientación y control comenzando desde la vigilancia, los facturadores, los auxiliares, personal que

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 27 de 48

otorgan las citas y personal que se sitúa y atiende directamente en cada uno de los servicios.

Lo básico e indispensable para aquellos usuario y visitantes que se atreven a preguntar es brindar una adecuada orientación y conducirlo hacia el servicio y en lo posible situarlo o entregándoselo al personal del área hacia donde requiere ser atendido.

Pero frente a aquellos usuarios y visitantes pasivos que no indagan o que por condiciones de idiosincrasia y cultura andan por toda la sede pasando de un área a otra es cuando se requiere de la activación del personal de la ESE Moreno y Clavijo (sin importar si es asistencial o Administrativo) para que se acerque e indague que busca, a quien busca, que requiere (lo anterior siempre partiendo desde un tono de voz adecuado y una buena actitud que de confianza y seguridad para el usuario y visitante.), de igual modo conducirlo hacia el servicio y en lo posible situarlo o entregándoselo al personal del área hacia donde requiere ser atendido.

Todo el Personal de la Sede hospitalaria y/o Centro de salud está en el deber de identificar quienes son los pacientes que están en el servicio, que acompañante o familiar fue admitido para el paso al área asistencial en compañía del usuario-paciente, en caso que se vea más de una persona que no ha sido autorizada es deber del jefe del área recordar que el área solo puede estar el número de personas autorizadas(según sea el caso), recordar los horarios de visita; si es el caso en condiciones de que no se dé cumplimiento apoyarse del personal de vigilancia y seguridad para la orientación y restricción de las personas, de la entrada de alimentos y otros elemento No autorizados.

INFORMAR SOBRE LOS MECANISMOS EXISTENTES PARA GENERAR QUEJAS, RECLAMACIONES Y SUGERENCIAS ANTE LAS DEMORAS

Cuando, tras haber sido informado de la demora probable en la demora vista desde los servicios: Es el tiempo que transcurre desde que un usuario llega a la sede hospitalaria o centro de salud hasta que dicha demanda es resuelta. Objetivamente, es decir, desde el punto de vista de los servicios las demoras son medibles, comprobables y comparables entre unos Centros y otros y para unos usuarios y otros.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 28 de 48

"A fecha de hoy la demora para primeras consultas en el Servicio de Ginecología de este hospital es de quince días".

El servicio y en algunos casos de las vías alternativas para disminuir la demora, el usuario decide que la misma no es asumible, atendiendo a lo que manifieste en cada caso, deberemos:

- Informarle de los pasos a seguir si desea presentar una petición, queja, reclamación, sugerencia o denuncia al servicio.
- Indicarle cual es el responsable del servicio que gestiona su **PQRSDF** por si desea comunicarle su queja de forma oral.
- Informarle sobre como acceder a la oficina de SIAU para recibir más información e intentar agilizar el proceso.

GESTIONAR TODOS LOS PROCESOS Y SERVICIOS TRATANDO DE MINIMIZAR LAS DEMORAS

Una de las líneas fundamentales planteadas por el Servicio de Salud es "orientar los Servicios hacia el Usuario". Esta línea de actuación nos obliga a todos, directivos, gestores, técnicos, profesionales de la Salud y administrativos, etc.

Se trata de agilizar al máximo los servicios y procesos, eliminando barreras administrativas y disminuyendo en lo posible los tiempos de espera para acceder a la atención de salud.

REPROGRAMACIÓN DE SERVICIOS OFERTADOS

Son aquellas situaciones en las que por motivos de ajuste de agenda de acontecimientos inevitables o de cambios en los planes establecidos, hay que anular una información (cita) dada al usuario con anterioridad.

Estas situaciones alteran y perturban la vida del paciente y de sus familiares, (sobre todo si se tienen muchas expectativas en esa cita).

Por ello, además de poner las medidas para que no vuelvan a suceder, tenemos que preocuparnos de minimizar las consecuencias.

Ser la persona que informa de una desprogramación genera ansiedad y angustia ya que, en muchas ocasiones, nos vemos expuestos a críticas de las que no somos

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 29 de 48

directamente responsables. Lo mejor es que este profesional se prepare para ello, poniéndose en el lugar del usuario y planteando una alternativa o negociando un acuerdo. Esta postura facilitará la comunicación en esta situación difícil.

¿QUÉ HACER?

Ponernos en contacto con el interesado personalmente bien por vía telefónica. Utilizar la vía telefónica y una vez acordada una solución convenida también por el usuario.

El contacto directo favorecerá:

- Pedir disculpas.
- Aclarar la situación que se ofrece como alternativa.
- Informar de los motivos por los que se produce esta situación (si procede).
- Asumir la crítica.
- Escuchar y comprender los sentimientos del usuario.

ACTIVIDADES DEL HOSPITAL /SIAU EN RELACIÓN CON LA RED

- Información oportuna y correcta que salvaguarde la imagen institucional.
- 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

APOYAR AL USUARIO EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS SOCIALES

- En el marco de una atención integral, el hospital y/o el Centro de Salud debe establecer mecanismos para identificar aspectos relacionadas con **las condiciones socioeconómica, cultural, religiosa, política, familiar y laboral de los usuarios**, para definir estrategias y hacer grata la estancia de los usuarios en la institución, facilitar las relaciones sociales con su medio ambiente e integrar esfuerzos con diferentes actores sociales para solucionar problemas que afectan a los individuos e inciden en el proceso salud – enfermedad.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 30 de 48

- En este sentido el procedimiento Gestión y Atención al Usuario- Sistema de Información – SIAU, se encargará de orientar a los usuarios a encontrar respuesta a su necesidad o solución a su problema.

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES Y REGISTRO DE LA ACTIVIDAD ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Todos los funcionarios pertenecientes a la ESE. Moreno y Clavijo estarán en disposición de ofrecer orientación y dar respuestas a los usuarios dependiendo del grado de responsabilidad, cargo y perfil.

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	OBSERVACIONES
1.	Atención y Orientación al Usuario	Todos los funcionarios pertenecientes a la ESE Departamental Moreno y Clavijo	N/A	Todos los funcionarios pertenecientes a la ESE. Moreno y Clavijo estarán en disposición de ofrecer orientación y dar respuestas a los usuarios dependiendo del grado de responsabilidad, cargo y perfil.

SATISFACCION DEL USUARIO

ACTUALIZACION MANEJO Y GESTION DE LA MEDICION DE LA SATISFACCION

- ¿Qué es y para que medir el nivel de satisfacción del usuario?

El Sistema General de Seguridad Social en Salud adoptó el Nivel de Satisfacción de los Usuarios como uno de sus principios fundamentales la calidad en la prestación de los servicios y la eficiencia en la Gestión.

Cuando hablamos de Usuario que califica los servicios nos referimos tanto al cliente externo como interno.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 31 de 48

El Nivel de Satisfacción es útil 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.

En las instituciones de salud, la medición de la satisfacción de los usuarios permite Identificar las necesidades y el cumplimiento a las expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos, así como identificar sus prioridades; lo anterior con el fin de generar programas de mejoramiento.

La Evaluación de la calidad desde la perspectiva del usuario estimada a través de métodos de medición de satisfacción, es un proceso técnico cuya estructuración es responsabilidad del SIAU en coordinación con cada uno de los servicios o unidades funcionales que son objeto de evaluación.

Aquí se busca que la alta Dirección y el personal conozcan las necesidades, las expectativas, la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios y generar acciones dentro del programa de mejoramiento.

La aplicación de los instrumentos de medición será diaria, con una consolidación semanal para así a fin de mes tener la evaluación y tabulación al día para los correspondientes informes a fin de mes y analices que se desarrollaran semana a semana.

OBJETIVO:

Establecer las actividades necesarias que garanticen una adecuada actualización, manejo, gestión y medición de la satisfacción de los servicios prestados por la Red Hospitalaria y Sede Administrativa.

GENERALIDADES DE LA ACTIVIDAD

1. ACTUALIZACION DE LA MUESTRA DE SATISFACCION:

- Anualmente frente a la primera semana del año las Coordinaciones de SIAU desarrollaran la actualización de Ficha Estadística para determinar así las metas de cumplimiento en el año y por cada mes.
- De acuerdo a la meta mensual a cumplir en cada servicio frente a la aplicación de la Encuesta de Satisfacción, esta deberá ser aplicada

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 32 de 48

semanalmente y tabulada (El dar cumplimiento a la aplicación de la encuesta semanalmente dará mejores resultados y la información o retroalimentación que dé el usuario-paciente será tabulada en tiempos reales, esto ayudara a agilizar la información para que sea depurada y analizada semanalmente y a la terminación del periodo-mes, y así se tenga más facilidad para la entrega de informes) por el equipo de personas que conforman SIAU o que se capaciten y se determinen que puedan colaborar en la aplicación, tabulación y análisis de la información. La encuesta de satisfacción se aplicará a los servicios de consulta externa, urgencias, apoyo diagnóstico, terapia, hospitalización.

- De lo anterior se genera un informe consolidado por cada sede evaluada y se analizará en comité de calidad, donde se identificarán los aspectos de mayor impacto que afecten la satisfacción del usuario y se tomarán las acciones correctivas y preventivas respectivas para su mejoramiento.

FICHA TECNICA PARA DEFINICION DE LA MUESTRA

FICHA E.S.E DEPARTAMENTAL MORENO Y CLAVIJO	
METODO:	MUESTREO ALEATORIO SIMPLE
POBLACION:	NUMERO TOTAL DE ATENCIONES (De todos los servicios de la Sede Hospitalaria y/o Centro de Salud) (Aprox. Total Atenciones año Anterior discriminado por cada servicio)
PERIODO ENCUESTADO	MENSUAL
ALCANCE	USUARIOS-PACIENTES QUE HAYA UTILIZADO LOS SERVICIOS LA SEDE HOSPITALARIA, CENTRO DE SALUD DURANTE EL AÑO 201XXX (Atenciones)
PREVALENCIA PUNTUAL	

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 33 de 48

Inicialmente deberá calcularse la prevalencia de la siguiente manera por servicio:

Prevalencia Puntual= Ct / Nt

Ct: Número de Casos existentes en un servicio en un periodo de tiempo (mes / año)

Nt= Número total de individuos en la población en ese momento o edad determinados. La población será el total de usuarios del servicio a encuestar.

Ejemplo Cálculo de la Muestra.

SEDE HOSPITALARIA: xxxxxxxxxxxxxxxx

año 20XX – Año anterior

Mes	Consulta externa	Sala de partos	Imagenología	Total de Atenciones	
Ene	346	394	19	759	
Feb	326	364	36	726	
Mar	334	390	38	762	
Abril	182	376	22	580	
May	34	377	31	751	1er Semestre
Jun	301	324	22	647	4225
Jul	331	265	28	624	
Agos	306	333	37	676	
Sep	363	297	13	673	
Oct	265	288	53	606	
Nov	234	287	33	554	2do semestre
Dic	290	248	53	591	3724
	3621	3943	385		
Promedio	301,75	328,58	32,08		
Atenciones mes					

Ej. La sede hospitalaria determina que por su historial está bien determinar que dentro de su promedio para consulta externa la prevalencia para este servicio es del 37%

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 34 de 48

Es decir en la tabla anterior el promedio año de atenciones mes para consulta externa nos dio de 301.75 atenciones, y se definió que la prevalencia para este es del 37% por ser uno de los servicios con mayor demanda, por tanto:

$$301.75 \times 0.37 = 33.49$$

Aproximadamente 33 encuestas a aplicar y Meta de cumplimiento del Mes para el Servicio de consulta en la Sede Hospitalaria XXXXXXXX para el presente año.

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE ACTIVIDADES PARA LA SOCIALIZACION Y MECANISMOS DE SATISFACCION

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	OBSERVACIONES
1.	Socializar los mecanismos de escucha y medición de la satisfacción de los usuarios	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria	Manual de Gestión y atención al usuario Manual del Usuario	Sensibilizar al personal frente a la necesidad de escuchar y poder medir la satisfacción de los usuarios-pacientes, quienes son las fuentes necesarias de información. Tener en cuenta que la información procede de la población objetivo a la cual se del deberá aplicar las encuestas, reuniones con los usuarios, aplicaciones de la página web institucional, buzones de sugerencias, asambleas comunitarias, reuniones con la asociación de usuarios, entrevistas informales a los usuarios etc. La socialización de los mecanismos de escucha y el comportamiento que el personal debe tener se hacen necesarios para obtener la retroalimentación por parte de los usuarios. Por tanto se hace necesario que a través tareas, talleres, concurso por los servicios se ayude y refuerce al personal.
2.	Capacitar al personal que apoyara las actividades de captura de información	Coordinación SIAU la red Hospitalaria	Registros de formación y capacitación del personal	Capacitar al personal sobre la forma correcta de diligenciamiento de formato e información que se entregara a los usuarios. Cumplir con cronograma y registros de asistencia de capacitación

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU		VERSION: 04
		Página 35 de 48

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	OBSERVACIONES
3.	Aplicar instrumento de captura de información "Encuesta"	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria Y personal delegado	Encuesta de Satisfacción	Aplicar instrumentos de captura de Información Y/o encuesta de acuerdo a las instrucciones impartidas. Recordar siempre informar al usuario sobre el objetivo, pretensión e importancia de sus respuestas al momento de inicio de aplicación de la encuesta
4.	Clasificar y tabular los datos obtenidos	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria Y personal delegado	Formato en Excel de tabulación de encuesta	Clasificar y tabular los datos obtenidos, verificando la validez de los instrumentos presentados
5.	Consolidar el informe de satisfacción	Coordinación SIAU sede administrativa.	Informe de satisfacción mensual	Consolida informe de satisfacción de la red Hospitalaria, Consolidar el informe sobre el estudio adelantado, identificando las necesidades de los usuarios y sus requerimientos, así como la satisfacción y percepción sobre los servicios recibidos. Los informes, hallazgos y necesidades de los usuarios, correctivos, acciones encaminadas deben ser socializadas en los comités que participe SIAU. Presentarlo para revisión por la Dirección y la Coordinación General Entregar datos a Planeación, demás procesos que requieran de la información, antes de controlar.
6.	Adelantar las acciones de mejora pertinentes o planes de mejoramiento	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria	Formato de toma de Acciones Institucionales Planes de Mejoramiento	Adelantar las acciones de mejora pertinentes o planes de mejoramiento.
7.	Mantener, archivar soportes	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria	Encuestas diligenciadas, informes, formato de acciones, planes de mejoramiento	Archivar la documentación generada, para seguimientos de auditorías y antes se pueda evidenciar los resultados confrontado con los registros de la encuesta y se salvaguardaran según se estipule.

"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU		VERSION: 04
		Página 36 de 48

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	OBSERVACIONES
				Mantener organizados los archivos en el sistema de los informes y planes de mejoramiento

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE ACTIVIDADES PARA LA DEFINICION DE LA MUESTRA

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	OBSERVACIONES
1.	Definir la prevalencia	Coordinación SIAU		En términos porcentuales de acuerdo al servicio
2	Toma el Histórico Mensual de atenciones.	Coordinación SIAU	Histórico de atenciones por servicio.	Realizando sumatorias de cada servicio por mes de cada uno de los servicios.
3	Establece el promedio de atenciones del año anterior.	Coordinación SIAU		Por cada servicio.
4.	Cálculo de la muestra	Coordinación SIAU	Encuesta de Satisfacción	Multiplicando el promedio del período por la prevalencia. Aproxima en caso que se considere necesario.

PARTICIPACION SOCIAL A TRAVES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

OBJETIVO:

Fortalecer los espacios de participación social a través y/o renovación de las Asociaciones de Usuarios la red Hospitalaria de la E.S.E Departamental Moreno y Clavijo.

GENERALIDADES DE LA ACTIVIDAD

LA ASOCIACION DE USUARIOS

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 37 de 48

Son las agrupaciones de afiliados de los regímenes contributivos y subsidiado que tiene derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con un sistema de afiliación y paquete de beneficios correspondiente, que velaran por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Pertenecen a las Asociaciones de Usuarios los afiliados al sistema y los vinculados, o sea las personas atendidas en las Sedes Hospitalarias con recursos del Estado mientras obtienen su afiliación, siempre y cuando reciban servicios en la ESE.

1. CONFORMACIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

Las alianzas de los usuarios buscan ejercer un efectivo control de la gestión de las Sedes Hospitalarias, vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud, promover la defensa de los derechos, velar por el cumplimiento de los deberes de los usuarios, representar sus intereses, contribuir a la identificación de necesidades y expectativas, e involucrar a la sociedad civil en la búsqueda de soluciones a problemas existentes.

2. INVITACIÓN A LOS USUARIOS PARA LA CONFORMACIÓN DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS DE LA ESE DEPARTAMENTAL MORENO Y CLAVIJO:

Dentro de las actividades que se deben realizar para llevar a cabo invitación a los usuarios para la conformación de la asociación de usuarios, se puede mencionar:

1- Concertación con la Dirección local o departamental de salud para realizar con su asesoría y apoyo, la convocatoria para la conformación de la Asociación de Usuarios.

2-Convocatoria amplia en primer nivel que llegue a todos los afiliados que tengan como prestador la red Hospitalaria de la ESE Departamental Moreno y Clavijo, y aquellos que por razones de residencia pertenezcan a jurisdicción donde presta los servicios una vez al mes.

3-De igual forma se convoca a los usuarios atendidos en el último año y a los afiliados contributivos o subsidiados que tengan como prestación de los servicios de salud una de las sedes de la red Hospitalaria de la ESE. Departamental Moreno y Clavijo.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 38 de 48

4-Definir el objetivo de la convocatoria lugar, fecha y hora.

5-Preparar la agenda de la asamblea.

6-Invitar a las empresas que se les presta los servicios de salud y ARL de la región para que participen en la convocatoria.

7-Difundir ampliamente la citación por todos los medios posibles (Radio, Prensa, Cartelera, volantes, campañas de difusión).

3. SEGUIMIENTO DE SOTENIBILIDAD DE LAS ASOCIACIONES DE USUARIOS:

El seguimiento se hace como política, impulsar la realización y participación de la comunidad y facilitar su acceso a la Asociación de usuarios, y sus delegados en los organismos de la dirección, de las empresas sociales del Estado, permitir el ejercicio de los mecanismos de control social consagrados en la constitución política.

4. TEMAS DE CAPACITACIÓN:

- Funcionamiento general del SGSSS
- Ley 100/93
- Ley 112 de 2007
- Ley 1438 de 2011
- Papel de los integrantes en el POS y POS-S

Se trata de fortalecer la Asociación de Usuarios y demás espacios de participación social de la comunidad en el ámbito hospitalario.

El SIAU deberá planificar y coordinar la creación y conformación de la junta directiva de la Asociación de Usuarios, respetar los programas de capacitación y la realización de actividades y tareas de iniciativa de la Asociación.

5. ELECCIÓN DE DELEGADOS DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS:

En asamblea general, convocada en forma ordinaria o extraordinaria. La asamblea define el procedimiento.

Los representantes son:

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU		VERSION: 04
		Página 39 de 48

- Un delegado ante la junta Directiva de la Sede Hospitalaria.
- Delegados del comité de Ética.
- Delegados afiliados de cada una de las EPS y otros regímenes contratantes con la red Hospitalaria.

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE LA ACTIVIDAD PARTICIPACION SOCIAL A TRAVES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	OBSERVACIONES
1	Convocar para conformación y/o renovación	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria		Convocar a la comunidad a través de oficios y medios de comunicación a la reunión de conformación y/o renovación de la asociación de usuarios. La comunicación de convocatoria será conforme al procedimiento de comunicación pública vigente.
2	Desarrollar la reunión de conformación y/o renovación de Asociación de Usuarios	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria	Listado de asistencia	Desarrollar la reunión de conformación y/o renovación de Asociación de Usuarios. Realizar el registro de asistencia y lectura del orden del día. Brindar información general de la entidad, acciones tomadas, siempre profundizar y dinamizar acerca de los Deberes y Derechos de los Usuarios y las funciones que debe ejercer la Asociación de Usuarios.
3	Elección de representantes de las asociaciones de Usuarios	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria Usuarios Asistentes de la comunidad		La elección se da mediante postulación y votación de los asistentes.
4	Levantar Acta de conformación de las Asociaciones de usuarios y Acta de Compromiso	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria y encargados	Acta de conformación de la Asociación de Usuarios. Acta de compromiso	Levantar acta de conformación de la asociación de usuarios, indicando los postulados y los resultados de la elección. Levantar acta de compromiso de los representantes de la comunidad que fueron elegidos y hacen parte de la Asociación de Usuarios.
5	Concertar los planes de acción con las	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria y encargados	Plan de acción de la Asociación de Usuarios.	Concertar los planes de acción con la asociación de usuarios conformada o renovada. En los planes se incluyen actividades de apertura de buzón de

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU		VERSION: 04
		Página 40 de 48

	ACTIVIDAD	RESPONSABLE	DOCUMENTO/REGISTRO (Registro que se genera o documento que debe aplicarse).	OBSERVACIONES
	asociaciones de usuarios conformadas o renovadas			PQRSDF, información de Deberes y Derechos a los usuarios y a la comunidad en general, actualizando en carteleras, apoyo de actividades programadas en la sede hospitalaria, entre otras.
6	Capacitar a las Asociaciones de Usuarios	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria y encargados	Listados de asistencia a capacitación	Capacitar en temáticas correspondientes a los planes de Acción y otros.
7.	Ejecutar los planes de acción de las Asociaciones de usuarios	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria Asociación de Usuarios		Ejecutar los planes de acción de la Asociación de usuarios de cada Sede Hospitalaria.
	Seguimiento y evaluación a la Ejecución del plan de acción	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria Asociación de Usuarios	Informe de Seguimiento	Verificar el progreso y los resultados de los planes de acción concertados, según las actividades y resultados.
9.	Remitir informes a la sede principal de la ESE	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria Asociación de Usuarios	Informe de Seguimiento	Remitir el informe de seguimiento a la ejecución de los planes de acción de la asociación de usuarios.
10.	Archivar la documentación generada	Coordinador SIAU de la red Hospitalaria y encargados		Archivar la documentación generada y preservarla bajo el tiempo que se tenga estipulado como un archivo de Gestión para que luego pase al histórico de la institución.

CAPACITACION PARA EL CLIENTE INTERNO, EXTERNO Y VEEDORES

El Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU cuenta con un esquema de capacitación para el cliente interno, externo y veedores, entes nominadores y para los Usuarios, en el cual se establece la definición y la evaluación del servicio con el fin de brindar la información necesaria a los diferentes actores del sistema para que conozcan el funcionamiento del régimen y por lo tanto participen activa y decididamente e influyan positivamente dentro de los implementación de los planes de mejoramiento que nos permita alcanzar la satisfacción del usuario.

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE LA ACTIVIDAD CAPACITACIÓN A CLIENTE INTERNO

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU		VERSION: 04
		Página 41 de 48

TEMAS	REGISTRO	RESPONSABLE
➤ Deberes y Derechos de los Usuarios. ➤ Procesos y Procedimientos del SIAU. ➤ Inducción del Proceso del SIAU. ➤ Módulo de Participación de los Comité. ➤ Estándares de calidad de los servicios. ➤ Programas de educación médica continuada. ➤ Programas de calidad y atención al cliente.	Formatos de Registro de Capacitación	Coordinación de SIAU y demás capacitadores, área de Talento Humano de la Entidad.

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE LA ACTIVIDAD CAPACITACIÓN AL USUARIO

TEMAS	REGISTRO	RESPONSABLE
➤ Derechos y Deberes ➤ Sistema General de Salud. ➤ Observancia y mantenimiento de adecuadas conductas para la salud. ➤ Buen uso de los servicios. ➤ Modelos de Atención.	Planillas de Entrega Manual del Usuarios Registro de Capacitación , así como soportes de entrega de boletines externos.	Coordination de SIAU y demás Capacitadores.

DESCRIPCIÓN, RESPONSABLES REGISTRO DE LA ACTIVIDAD CAPACITACIÓN A VEEDORES

TEMAS	REGISTRO	RESPONSABLE
➤ Derechos y Deberes ➤ Modelos de Atención ➤ Sistema General de Salud ➤ Evaluaciones de red de prestadores de servicios.	Registro de Capacitación	Coordinación de SIAU y Coordinadores de sedes.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

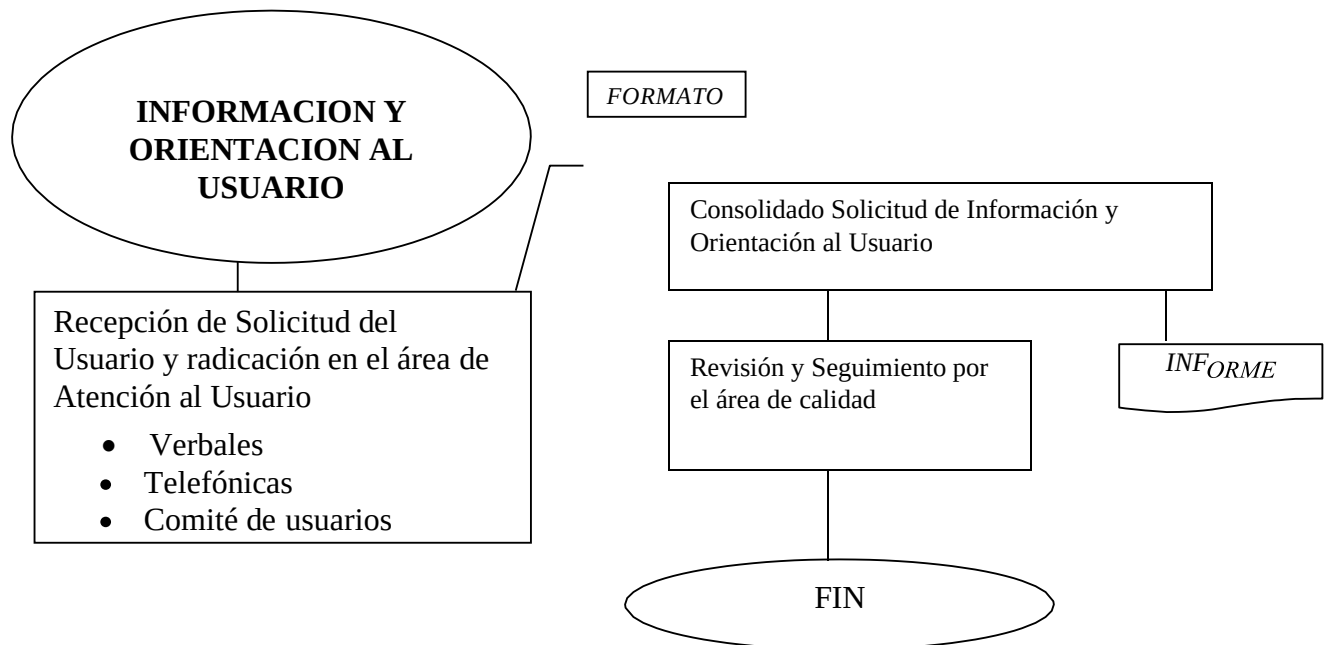
WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 42 de 48

DIAGRAMAS DE FLUJO

DIAGRAMA DE FLUJO ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO



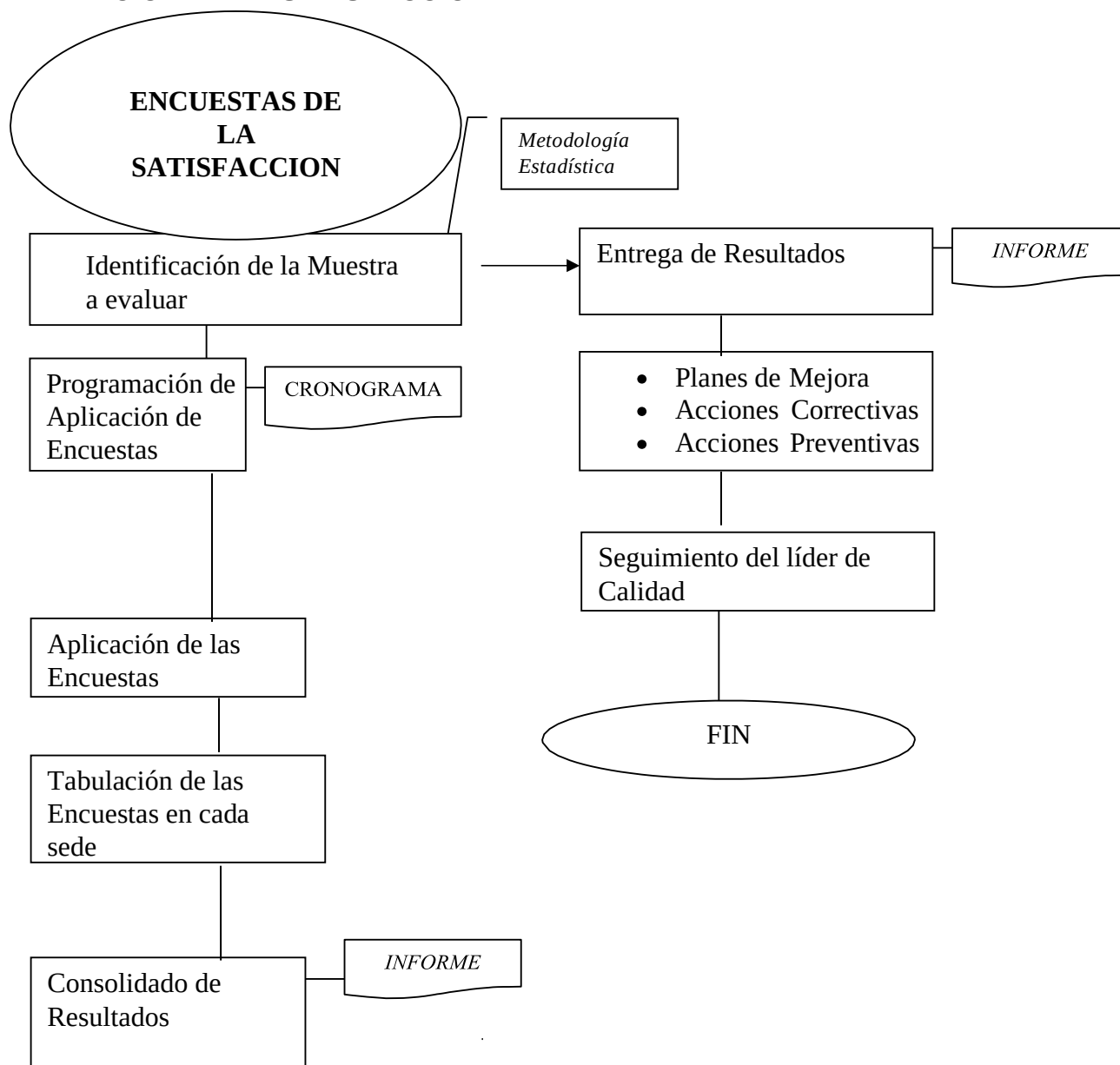
“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 43 de 48

DIAGRAMA DE FLUJO ACTUALIZACION MANEJO Y GESTION DE LA MEDICION DE LA SATISFACCION



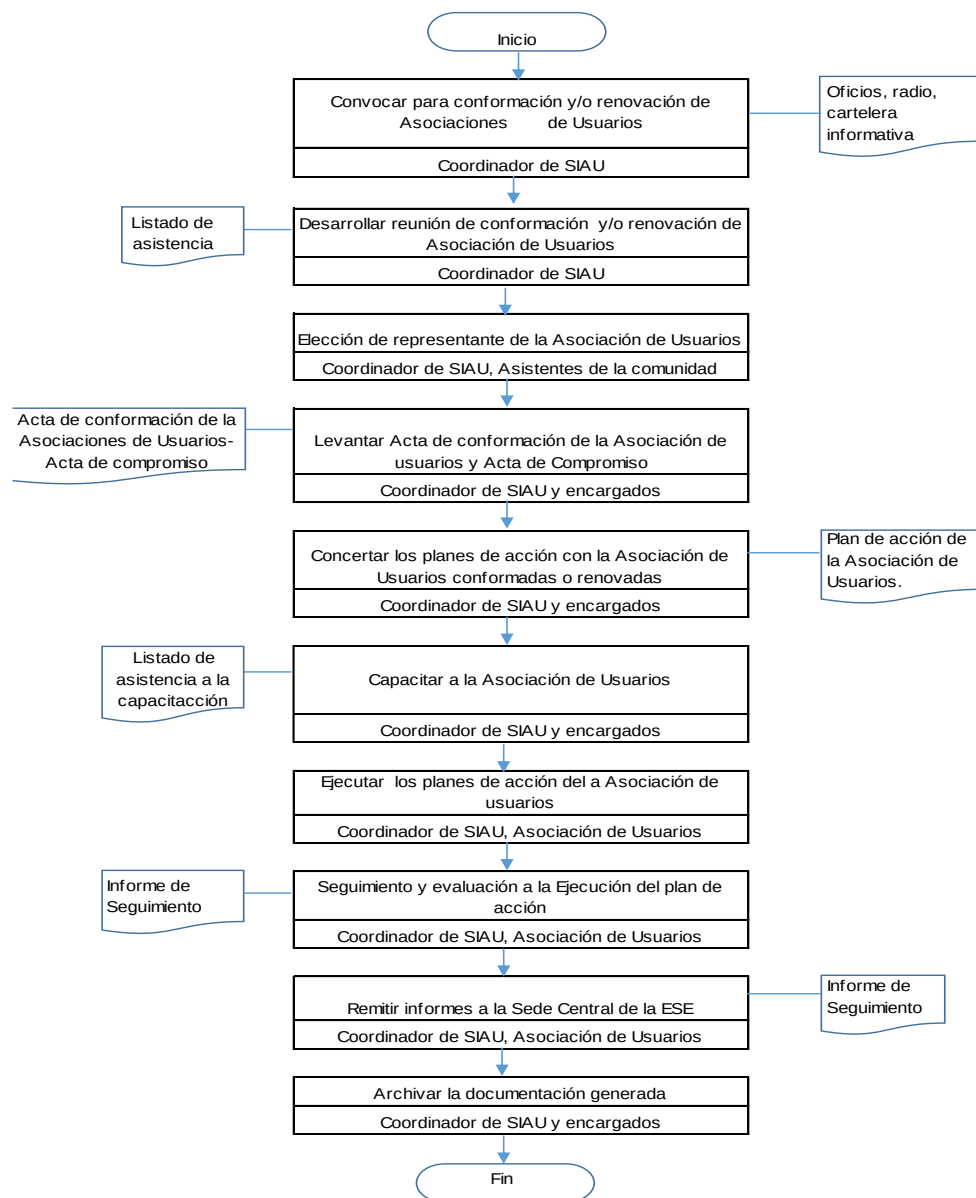
"Comprometidos con el bienestar de nuestra gente"

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 44 de 48

DIAGRAMA DE FLUJO PARTICIPACION SOCIAL A TRAVES DE LA ASOCIACIÓN DE USUARIOS



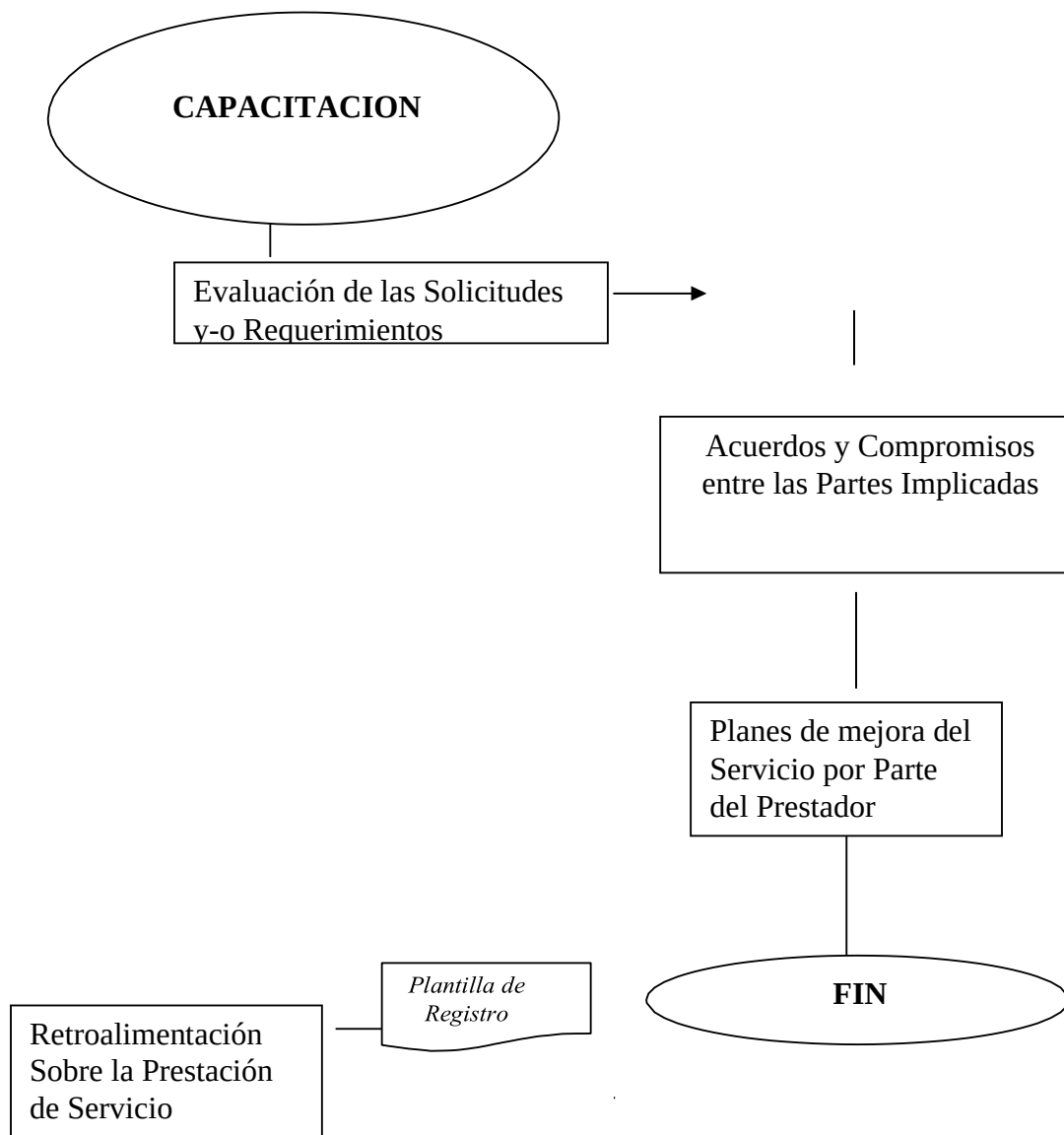
“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 45 de 48

DIAGRAMA DE FLUJO CAPACITACION



“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 46 de 48

REGISTROS ASOCIADOS:

- Formato de Radicación de PQRSDF
- Soporte de registros realizados (Peticiones quejas, reclamaciones, sugerencias, denuncias y felicitaciones.)
- Tabla de seguimiento en el sistema (quejas, reclamaciones sugerencias, denuncias y felicitaciones.)
- Acta de Apertura de Buzones.
- Listado de asistencia a reunión
- Acta de conformación de la Asociación de Usuarios.
- Acta de compromiso
- Plan de acción de las Asociaciones de Usuarios.
- Listados de asistencia a capacitación
- Informe de Seguimiento.
- Encuesta de satisfacción
- Tabulación de la Encuesta
- Toma de acciones y análisis
- Informe mensual de los resultados de la satisfacción
- Plan de mejoramiento.
- Acta de conformación de la Asociación de Usuarios.
- Acta de compromiso
- Plan de acción de las Asociaciones de Usuarios.
- Informe de Seguimiento

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 47 de 48

DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- GAVIRIA CORREA, Aníbal (Dirección) (2000). *Municipios de Mi Tierra. 27 Ituango-Yarumal-Valdivia -Briceño, Norte*. Editorial El Mundo, Medellín. Edición especial no tiene ISBN.
- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, Decreto 1757 de 1994, Por medio del cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.
- PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA, Decreto 1876 de 1994, por medio del cual se reglamentan lo relacionado con Empresas sociales del estado.
- PRESIDENCIA DE LA REPÚBLICA. Resolución 2542 de 1998. Santafé de Bogotá: Ministerio de Salud, 1998.
- MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Resolución 8430 de 1993. Santafé de Bogotá: Presidencia de la República, 1993.
- TORRES CARRILLO, Alfonso. Conferencia del positivismo - empírico y analítico. Santafé de Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional, 2001.
- CALDERON MANCHOLA Abner Rubén y otros. Diseño de un manual de procesos y procedimientos, para las oficinas de atención al usuario de las instituciones prestadoras de servicios de salud de baja complejidad en el departamento del Huila. Trabajo de Grado. Universidad sur colombiana, 2012

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co

SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	GAU-MA-001
MANUAL DE GESTION Y ATENCION AL USUARIO-SIAU	VERSION: 04
	Página 48 de 48

• **APROBACIÓN Y CONTROL DE CAMBIOS DEL DOCUMENTO.**

	ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
FIRMA:			
NOMBRE:	HAROLD ANDRES MAGURNO CISNEROS	JULYE AVILA SGUERRA	WILDER HERNANDEZ BUENO
CARGO:	PROFESIONAL SIAU	SUBGERENTE DE SALUD	GERENTE
FECHA:	Enero 24 de 2023	Enero 24 de 2023	Enero 24 de 2023

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO
01	Febrero 18 de 2014	Emisión del documento
02	Junio 16 2022	El documento se ajusta y se actualiza
03	Diciembre 20 de 2018	El manual se ajusta y se actualiza
04	Enero 24 de 2023	Actualización de las diferentes sedes y centros de gestión y atención del usuario en la Ese Moreno y Clavijo, pasos para colocar una PQRSDF vía mail, inclusión del nuevo Call Center.

“Comprometidos con el bienestar de nuestra gente”

WWW.ESEMORENOYCLAVIJO.GOV.CO

Dirección: Calle 15 Carrera 12 Esquina, Barrio 20 de Julio (Tame, Arauca). Email: Correspondencia@esemorenoyclavijo.gov.co