

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	CÓDIGO: CMB-TS-MN-710
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/11/2023

**MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
SIAU**



IDENTIFICACIÓN INSTITUCIONAL	
Representante Legal:	Claudia Alexandra Álzate
NIT:	901428954-8
Dirección:	Cra 24 n 55b 28 – Barrio Belén
Teléfono:	3107487895
E-mail:	contacto@centromedicobelen.com

ELABORADO POR		REVISADO POR	APROBADO POR
Nombre:	Lorena Orozco S	Alexandra Álzate	Alexandra Álzate
Cargo:	Profesional social	Gerente	Gerente
Firma:			

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	CÓDIGO: CMB-TS-MN-710
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/11/2023

1. INTRODUCCIÓN

El Manual de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se convierte en un instrumento para verificar y promover el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios del Centro Médico Belén, e identificar las fallas que se puedan originar durante el proceso de atención; posteriormente establecer acciones correctivas que permitan lograr los objetivos propuestos.

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), es una herramienta que permite proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar sus necesidades, las expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud que se ofertan en el centro de Salud, el SIAU se considera el enlace entre la institución y los usuarios, utilizado como instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, análisis de la información recopilada y seguimiento de los planes de mejora, creando mecanismos para el logro de las metas establecidas.

El monitoreo y tramite oportuno que se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), realizadas por el usuario y/o acompañante va encaminado a evaluar el índice de satisfacción de los usuarios y posteriormente generar acciones para garantizar una excelente prestación de los servicios.

La existencia del SIAU como proceso, debe garantizar la eliminación de las barreras administrativas y/o asistenciales, que vulneran el derecho de los usuarios a recibir los servicios de salud que oferta la ESE.

CONDICIONES GENERALES

Independientemente del medio de presentación (impreso, virtual), los registros deben ser legibles

El servicio de Información y Atención al Usuario 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 las peticiones (demandas, quejas, reclamos o sugerencias).

DEFINICIONES

Para efectos de este procedimiento se establecen las siguientes definiciones:

FORMATO: Documento empleado para el registro de información necesaria para suministrar evidencia objetiva de las actividades efectuadas o resultados alcanzados.

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	CÓDIGO: CMB-TS-MN-710
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/11/2023

REGISTRO: Documento que presenta resultados obtenidos o proporciona evidencia de actividades desempeñadas.

SIAU: Oficina de Sistemas de Información y Atención al Usuario

PRODUCTO O SERVICIO: Es todo producto o servicio prestado por la entidad a sus clientes cuyo resultado no cumple con las disposiciones planificadas y/o con los requisitos previamente establecidos.

SATISFACCION DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos y expectativas.

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

PQRSF: peticiones, quejas y reclamos de toda manifestación o inquietud expresada por el usuario de forma personal, telefónica, buzón de voz, correo electrónico, correspondencia directa, buzones de sugerencias.

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

SUGERENCIA: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de recomendación entregada por el usuario, que tiene por objeto mejorar el servicio que se presta en el centro médico belén.

FELICITACIÓN: Cualquier expresión verbal, escrita o en medio electrónico de felicitación entregada por el usuario, que tiene por objeto manifestar el buen servicio y trato por parte del personal administrativo y misional que presta el centro médico belén.

QUEJA: Expresión de insatisfacción hecha a una organización, con respecto a sus productos, servicios o al propio proceso de tratamiento de las quejas, donde se espera una respuesta o resolución explícita o implícita.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

TRÁMITE: Cada uno de los pasos que se realizan de manera sucesiva para solucionar un asunto.

PLAN DE MEJORA: Herramienta que permite, a través de las fechas, compromisos y responsables de las acciones acordadas, llevando a cabo el seguimiento de su cumplimiento e implementación.

RECLAMO: Derecho que tiene todo cliente de exigir o demandar solución referente a la atención inadecuada, calidad del servicio recibido u omisión de la prestación del servicio

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	CÓDIGO: CMB-TS-MN-710
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/11/2023

PETICIÓN: Es aquel derecho que tiene toda persona para solicitar o reclamar ante las autoridades competentes por razones de interés general o interés particular para elevar solicitudes respetuosas de información y/o consulta y para obtener pronta resolución de las mismas.

2. PORTAFOLIO DE SERVICIOS:

- Exámenes médicos de preingreso, valoraciones medicas periódicas, exámenes de post – incapacidad, retiro, reintegro laboral, examen de reubicación.
- Diagnóstico de condiciones de salud, se realiza con base en lo hallazgos obtenidos de los exámenes médicos ocupacionales, de una actividad puntual o de un periodo de tiempo.
- Asesoría e implementación de gestión de seguridad y salud en el trabajo.
- Acompañamiento al programa de vigilancia epidemiológica, conjuntamente con el sub programa de higiene y seguridad industrial de su empresa.
- Capacitaciones y Jornadas de salud.

3. OBJETIVO GENERAL

Ejecutar las herramientas necesarias para fortalecer los servicios de información y atención al usuario SIAU del Centro Médico Belén, de forma clara, efectiva y eficaz involucrando a la institución, usuarios y comunidad en general, para tener unos servicios con calidad y satisfacción del cliente.

4. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Identificar necesidades y expectativas de los usuarios.
- Canalizar de forma oportuna la percepción que tienen los usuarios frente a la atención del Centro Médico Belén.
- Generar pronta y oportuna solución a las PQRS presentadas por los usuarios y/o acompañantes.
- Fortalecer la cultura de respeto al usuario e información oportuna.

5. MARCO LEGAL

Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se establece un servicio de Atención al Cliente, debe contar con una línea telefónica y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención e información al usuario.

LEY 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	CÓDIGO: CMB-TS-MN-710
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/11/2023

CONSTITUCIÓN POLÍTICA de 1991 Ley Anti tramite, decreto 19 del 2012. Enero 10, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Modificación de Circular Externa N.º 049 de 2008 de la Súper Salud. Título VII capítulo I Protección del Usuario y la participación Ciudadana Oficina de Atención al usuario.

SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

¿QUE ES EL SIAU?

El sistema de información y atención al usuario, está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de contribuir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr los aciertos en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios agregando valor a la atención clínica suministrada definiendo los siguientes procedimientos.

- Este proceso se garantiza en la institución con una oficina destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca de la calidad, condiciones administrativas, legales, técnico científicas, horarios, deberes y derechos en seguridad social en salud.
- La oficina de atención al usuario en cuenta con una funcionaria dispuesta a orientar en todas sus inquietudes como buzones de sugerencia, proceso personalizado de atención al usuario y material impreso como volantes y carteleras.
- La oficina de SIAU se encuentra ubicada en el Centro Médico Belén, área de admisión y su horario de atención es de lunes a viernes 7:00 AM a 1:00 PM.

6. FUNCIONES DEL SIAU

- Atender en forma personalizada a los usuarios garantizando la oportuna canalización y resolución de sus consultas.
- Apoyar la implementación de las políticas y estrategias trazadas por la institución para el mejoramiento organizacional y el desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes.
- Brindar atención personalizada y oportuna a los usuarios que requieren información sobre los servicios, horarios y/o procesos del Centro Médico Belén.
- Educar al usuario sobre el uso correcto de los servicios que brinda la institución.
- Promulgar los derechos y deberes de los usuarios.
- Fortalecer la relación Institución – Usuarios
- Implementar los programas de educación dirigida a los usuarios y a la asociación de usuarios
- Idear herramientas para reconocer fallas en la prestación del servicio.

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	CÓDIGO: CMB-TS-MN-710
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/11/2023

- Diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- Participar en la recepción, clasificación, análisis y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias impuestas por los usuarios.
- Evaluar regularmente el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta.
- Tabular la información con base a las encuestas de satisfacción.
- Asesorar a los usuarios que presenten inconvenientes de tipo administrativo y asistencial para acceder a los servicios.
- Informar a los pacientes aspectos concernientes a su atención, copagos, y documentos requeridos para la atención.
- Direccionar al SIAU los usuarios que presenten la no conformidad por la atención.
- Informar a los usuarios el portafolio de servicios de la red y los horarios de atención.
- Intermediar o ubicar el paciente que requiere la ayuda.
- Realizar ronda a los diferentes servicios asistenciales, con el objetivo de detectar las necesidades y no conformidades de los usuarios.
- Al fin de recibir una atención oportuna y de calidad los usuarios tienen sus deberes y derechos.

Derechos de los pacientes:

Conforme al contenido de la Ley estatutaria N° 1751 y de acuerdo a nuestros servicios ofertados, todo paciente del Centro Médico Belén, sin restricciones por motivos de religión, posición económica, raza, sexo, edad, idioma o condicional social, tendrá derecho a:

- a) Acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.
- b) Mantener una comunicación plena, permanente, expresa y clara con el profesional de la salud tratante.
- c) Obtener información clara, apropiada y suficiente por parte del profesional de la salud tratante que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas respecto de los procedimientos que le vayan a practicar y riesgos de los mismos. Ninguna persona podrá ser obligada, contra su voluntad, a recibir un tratamiento de salud.
- d) Recibir prestaciones de salud en las condiciones y términos consagrados en la ley.
- e) Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como las opiniones personales que tengan sobre los procedimientos.
- f) Que la historia clínica sea tratada de manera confidencial y reservada y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley, y a poder consultar la totalidad de su historia clínica en forma gratuita y a obtener copia de la misma.
- g) Que se le preste durante todo el proceso de la enfermedad, asistencia de calidad por trabajadores de la salud debidamente capacitados y autorizados para ejercer.
- h) La provisión y acceso oportuno a las tecnologías y a los medicamentos requeridos.
- i) Recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y respeto a su intimidad.
- j) La intimidad. Se garantiza la confidencialidad de toda la información que sea suministrada en el ámbito del acceso a los servicios de salud y de las condiciones de salud y enfermedad

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	CÓDIGO: CMB-TS-MN-710
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/11/2023

de la persona, sin perjuicio de la posibilidad de acceso a la misma por los familiares en los eventos autorizados por la ley o las autoridades en las condiciones que ésta determine.

k) Recibir información sobre los canales formales para presentar reclamaciones, quejas sugerencias y en general, para comunicarse con la administración de las instituciones, así como a recibir una respuesta por escrito.

l) Solicitar y recibir explicaciones o rendición de cuentas acerca de los costos por los tratamientos de salud recibidos.

m) No ser sometidos en ningún caso a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad ni a ser obligados a soportar sufrimiento evitable, ni obligado a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.

n) Que no se le trasladen las cargas administrativas y burocráticas que les corresponde asumir a los encargados o intervinientes en la prestación del servicio.

o) Agotar las posibilidades de tratamiento para la superación de su enfermedad.

Deberes de los pacientes:

Conforme al contenido de la Ley estatutaria N° 1751 y de acuerdo a nuestros servicios ofertados, todo paciente del centro médico Belén, sin restricciones por motivos de religión, posición económica, raza, sexo, edad, idioma o condicional social, tendrá el deber de:

a) Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.

b) Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y mantenimiento de la salud.

c) Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.

d) Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.

e) Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema.

f) Cumplir las normas del sistema de salud.

g) Actuar de buena fe frente al sistema de salud.

h) Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.

i) Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	CÓDIGO: CMB-TS-MN-710
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/11/2023

7. PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRÁMITE DE LAS PQRSF

OBJETIVO: Garantizar al usuario la existencia de un buen canal de comunicación, para expresar su satisfacción o insatisfacción frente a los servicios que el Centro Médico Belén le brinda.

ALCANCE: Este proceso aplica para todas las actividades relacionadas con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y su respectivo tramite, análisis, medidas preventivas o correctivas, remisión de la respuesta al usuario y seguimiento de cada una de estas.

CANALES DE RECEPCION Y RESPUESTA DE PQRSF:

- **Horario de atención Oficina SIAU:** El tiempo establecido es de lunes a viernes de 7:00 am a 1 pm.
- **Línea de Atención al Usuario:** 3107487895
- **Correo electrónico:** contacto@centromedicobelen.com
- **Verbal** directamente en la oficina de atención al usuario
- **Escrito** por medio de los buzones ubicado en la recepción del Centro Médico Belén o de manera personalizada directamente en la oficina de SIAU.

PROCEDIMIENTO:

1. El buzón de sugerencia está ubicado en la recepción, a su vez, oficina de atención al usuario del Centro Médico Belén y contiene un formato que le permite al usuario plasmar su opinión sobre la calidad del servicio que el Centro Médico Belén le ha brindado.
2. La apertura del buzón de sugerencia se realiza una vez hay quejas depositadas, de no haber quejas se levanta un acta semestral donde se informa la no existencia de quejas.
3. Se contabilizan los documentos que se encuentran en el buzón y se Clasifican (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).
4. La queja refleja un indicador negativo de la calidad en la atención que recibe el usuario y/o acompañante y se clasifica de acuerdo a su nivel de importancia o impacto:

Leve: Son aquellas que no tienen impacto en la prestación del servicio.

Las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto en la salud del paciente y no son posibles generadores de un incidente o evento adverso Se realiza análisis en el comité de calidad, se socializa con los funcionarios involucrados, se toman las decisiones pertinentes y se da respuesta escrita a la persona que la generó, en el transcurso de 10 días hábiles, a partir de la fecha que fue realizada apertura del buzón, se realiza plan de mejoramiento, seguimiento y se archiva copia en la ESE, una vez cerrado el proceso.

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	CÓDIGO: CMB-TS-MN-710
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/11/2023

Moderada: Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario, generando Incidente sin convertirse en adverso. Afectan el curso normal de la prestación del servicio, sin embargo, no tienen un impacto perdurable, ni perjudican gravemente los recursos, ni la gestión de la ESE. Se realiza análisis en el comité de calidad, se socializa con los funcionarios involucrados, se toman las decisiones pertinentes y se da respuesta escrita a la persona que la generó, en el transcurso de 10 días hábiles, a partir de la fecha que se realizó apertura de buzón, se realiza plan de mejoramiento, seguimiento y se archiva copia en el Centro Médico Belén, una vez cerrado el proceso.

Grave: Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y pueden generar eventos adversos. Tienen efectos graves sobre el funcionamiento general y se relacionan con aspectos clínicos que ameritan una intervención más compleja, incluyendo la participación del jurídico del Centro Médico Belén, en el análisis, evaluación y alternativas de solución, se socializa con los funcionarios involucrados, se toman las decisiones pertinentes y se da respuesta escrita a la persona que la generó.

Las felicitaciones se socializan con los funcionarios involucrados en el comité de calidad y se archivan. Se realiza acta con las firmas de las personas que participaron en el procedimiento.

Cuando no existen PQRSF personalizadas o en los buzones, de igual manera se realiza acta como constancia de la apertura de los buzones, con las respectivas firmas y se archiva.

8. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Las encuestas de satisfacción del servicio se encuentran en un documento a parte de éste, para las cuales se genera un informe y análisis del mismo de manera trimestral de acuerdo con la resolución 256.

ANEXOS

-Formato de PQRS del Centro Médico Belén



MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y
ATENCION AL USUARIO
SIAU

CÓDIGO: CMB-TS-MN-710

VERSIÓN: 1

FECHA: 21/11/2023

	FORMATO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES			CODIGO: CMB-CAL-FR-
				VERSIÓN: 1
FECHA DE RADICADO:		CODIFICACION DE PQRS:		FECHA: 07/01/2021
DATOS GNERALES PQRS				
MARQUE UNA X	PETICION :__	QUEJA: __	RECLAMO: __	SUGERENCIA: __
IDENTIFICACION DEL USUARIO				
NOMBRE COMPLETO :			IDENTIFICACION :	
DIRECCION:			MUNICIPIO/ VEREDA	
CORREO:			TELEFONO:	
MEDIO DE INFORMACION				
OFICIO: __	TELEFONICO: __	VERBAL: __	PAGINA WEB: __	
RESPONSABLE DE RESPONDER LA PQRS				
AREA:		CORREO:		
NOMBRE Y APELLIDO:				
DESCRIPCION DE LA PQRS Y CAUSA DEL CASO				
TRATAMIENTO DE LA PETICION, QUEJA, RECLAMO Y/O SUGERENCIA O FELICITACION				
CANALES DE RESPUESTA: TELEFONICO:		CORREO ELECTRONICO:		OFICIO: PRESENCIAL:
FIRMA DEL USUARIO			FIRMA DEL FUNCIONARIO SIAU	

	MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	CÓDIGO: CMB-TS-MN-710
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 21/11/2023

-Formato Acta de Apertura Buzón

	ACTA DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS	CODIGO: CMB-TS-AC-709
		VERSIÓN: 1
		FECHA: 4/01/2021

ACTA DE APERTURA N° 1

Fecha:

Hora:

Marque con una x según la naturaleza del documento y califique de leve, modera o grave según los lineamientos establecidos en el manual SIAU y relacione la cantidad por cada una según apertura.

NATURALEZA	PETICIÓN	QUEJA	RECLAMO	SUGERENCIA	FELICITACIÓN
QUE LA GENERA	ADMINISTRACION DE LOS RECURSOS	PRESTACION DE SERVICIOS	RECURSO HUMANO	PROCESO Y PROCEDIMIENTOS	INFRAESTRUCTURA BASICA



CLASIFICACION	LEVE	MODERADAS	GRAVE



Descripción de las PQRSF encontradas:

Hemos trabajado para mejorar el servicio y lo estamos logrando.

TESTIGO