MANUAL DE ATENCION AL USUARIO –QUEJAS Y RECLAMOS – BUZON DE SUGERENCIAS.

Elaborado por:	Revisado y Aprobado por:
MARIA FERNANDA HIDALGO RIOS Auditora de Calidad	**CARLOS HERNAN BETANCOURT GUZMAN** Gerente IPS Prevenir Sibundoy E.U.
Julio de 2020	

VIGILADO Supersalud

CONTENIDO

1. INTRODUCCION 2
2. OBJETIVOS 3
2.1 OBJETIVO GENERAL 3
2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS 3
3. MARCO LEGAL 4
4. INFORMACION INSTITUCIONAL 4
4.1 MISION 4
4.3.1 VALORES 5
4.3.2 PRINCIPIOS 5
4.5 OBJETIVOS 6
5. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U. 7
5.1 CONCEPTO: 7
5.2 LA IMPORTANCIA DEL SIAU: 7
GARANTIA DE ACCESO A LA INFORMACION: 8
5.2.1 Derechos de los usuarios: 8
5.2.2 Deberes de los Usuarios: 9
6. GLOSARIO DE TERMINOS 11
CONCEPTOS BASICOS EN LA ATENCION AL USUARIO 11
7. PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU) 13
8. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS 15
11. BIBLIOGRAFIA 22

VIGILADO Supersalud

1. INTRODUCCION

La atención al usuario constituye un ente fundamental que impulsa a la organización a generar nuevas estrategias de prestación de servicios o nuevos servicios que den respuesta a las necesidades y expectativas de los usuarios.

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

En la IPS PREVENIR SIBUNDOY E.U., dentro de su estructura conformación se contempla como elemento básico la atención al usuario, de tal manera que a través del **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO SIAU**, se pueda medir el grado de satisfacción, de acuerdo a esto se crean y se ponen en marcha procesos claros y funcionales, determinando responsabilidades dentro de las áreas, que permitan analizar las situaciones y las tendencias de cambio con el objeto de definir metas claras con el fin de mejorar la calidad en el servicio.

En este sentido el presente Manual de Atención de Usuarios, entrega a los funcionarios de la **IPS PREVENIR SIBUNDOY E.U.**, que tienen relación directa o indirectamente con la Oficina Atención al usuario la metodología y procedimientos para una óptima atención al público.

Es así como cada servicio tiene su propio nivel de interacción con el usuario, y su nivel de responsabilidad, lo cual significa que a través de su actuar debe evidenciar el compromiso y aporte del individuo y servicio a la institución y a la satisfacción del usuario en lo referente con atención al usuario

VIGILADO Supersalud

2. OBJETIVOS

2.1 OBJETIVO GENERAL

Implementar en la IPS PREVENIR SIBUNDOY E.U. los instrumentos básicos necesarios para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario (**SIAU**) de una forma clara, eficaz y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad, buscando y así contribuir al mejoramiento en la calidad de los servicios brindando herramientas y lineamientos en el proceso de atención al usuario, contribuyendo a garantizar soluciones y respuestas efectivas a las solicitudes de información y orientación, así como a las quejas, reclamos y peticiones en interés general o particular para así lograr que el sistema de información y atención al usuario sea el elemento articulador de los procesos y estrategias de la organización dirigidas a la búsqueda de la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes.

2.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Promover el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud a partir del conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Incluir a los funcionarios de la IPS en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los usuarios de manera oportuna y eficaz.
- Desarrollar procesos para conocer la percepción de la calidad de los servicios recibidos por los usuarios, para implementar planes de mejoramiento a partir de las peticiones de los usuarios y dinamizar los procesos al interior de la organización.
- Diseñar un proceso de educación e información integral y continuada a todos los usuarios que les permita el ejercicio de los derechos y deberes en el marco del SGSSS.
- Recepción, clasificación, procesamiento, sistematización y análisis de la información proveniente del usuario y de otras fuentes que permitan enriquecer el proceso de toma de decisiones por parte de la institución, los usuarios y la comunidad.
- Dar a conocer los servicios que la institución brinda su calidad, ventajas y condiciones.
- Conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño al usuario.
- Identificar las necesidades, expectativas y deseos de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades

VIGILADO Supersalud

3. MARCO LEGAL

Dando Cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se crea la oficina de Atención al Cliente "que debe contar con una línea telefónica abierta permanentemente 24 horas 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 al usuario." Así mismo dando cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia. Para dar respuesta a un Agradecimiento, Sugerencias y/o Queja, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato para tal fin (Art.55 Ley 190 de 1995).

4. INFORMACION INSTITUCIONAL

La **IPS PREVENIR SIBUNDOY E.U.** cuenta con talento efectivo especializado con una formación académica integral, lo que nos permite ofrecer calidad en la atención y oportunidad en el servicio en el Departamento del Putumayo.

La **IPS PREVENIR SIBUNDOY E.U.** en el municipio de Sibundoy - Putumayo, es una entidad que se identifica por una atención cálida y personalizada a sus clientes, a través de un talento humano competente y comprometido dando prioridad a los principios de solidaridad, universalidad y eficiencia que genere la confianza y tranquilidad en nuestros usuario, mediante las diferentes actividades programadas por la IPS, direccionadas hacia una familia fundamentada en el auto cuidado, práctica de nuevos hábitos, estilos de vida y decisiones saludables que le permitan mejorar su calidad de vida.

4.1 MISION

IPS PREVENIR SIBUNDOY E.U. tiene un enfoque social en Prestar servicios de salud, con calidad y calidez, a todos nuestros usuarios, usando nuestro talento humano y lo mejor de la tecnología, en un clima de respeto y armonía por el ciudadano y por nosotros mismos.

VIGILADO Supersalud

4.2 VISION

Ser en el año 2022, la Institución líder en brindar servicios integrales de salud en el Departamento del Putumayo, y así mismo continuar siendo la IPS más destacada por la calidad e integralidad de nuestros servicios, con los mejores niveles de satisfacción de nuestros usuarios; comprometidos con el desarrollo de la tecnología en salud, la calidad de vida de todas las personas y la oportunidad en la solución de problemas de salud a la comunidad y de la mano con nuestra Responsabilidad Social Empresarial.

4.3. VALORES Y PRINCIPIOS

4.3.1 VALORES

- Calidad
- Honestidad
- Creatividad
- Responsabilidad
- Compromiso
- Cortesía

4.3.2 PRINCIPIOS

- Confiabilidad
- Ética
- Justicia
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Efectividad

4.4. POLITICA DE CALIDAD

IPS PREVENIR SIBUNDOY E.U. se compromete con el cumplimiento de los requisitos del cliente mediante la calidad y el mejoramiento continuo de sus procesos buscando garantizar la prestación de servicios de manera segura, efectiva, oportuna, equitativa con un equipo humano dispuesto e idóneo que busca siempre la excelencia.

VIGILADO Supersalud

4.5 OBJETIVOS

- Mejorar la calidad de vida de las personas a través de una rehabilitación integral.
- Vigilar la salud de los trabajadores, no solo evitar q sufran daños en su salud, sino aumentar su bienestar físico, mental y social.
- Disminuir los eventos de incapacidad temporal o permanente causados por aquellos factores de riesgo que alteran la salud, promoviendo actividades de prevención.
- Realizar tratamientos y diagnósticos de manera efectiva y confiable para optimizar el bienestar del usuario.

Ejecutar mediciones de salud ocupacional y seguimiento de actividades de medicina industrial para tomar correctivos a tiempo que mitiguen los riesgos que ocasionen daños en la salud de los trabajadores.

4.6 PRINCIPIOS CORPORATIVOS:

- Confiabilidad
- Ética
- Justicia
- Respeto
- Trabajo en equipo
- Efectividad

- **CALIDAD**: Permanentemente mejoramos bajo patrones predefinidos que permitan optimizar la gestión del servicio y además que genere procesos de mejoramiento continuo. Garantizar la prestación integral de los servicios basados en el Plan Obligatorio de Salud.

- **ETICA:** pautas de comportamiento que regulan la conducta, tienen un carácter universal y se van adquiriendo durante el desarrollo individual de cada persona y así garantizar una atención eficaz.

- **JUSTICIA**:

Aplicar normas de derecho, ya para declarar y proteger los derechos subjetivos cuando son d esconocidos, ya para sancionar lavulneración de las mismas. su actividad constituye la admin istración de la justicia.

- **RESPETO**: Todas las actividades tienen como guía el respeto de los derechos universales e irrenunciables de la persona que conlleven al mejoramiento en la calidad de vida y al desarrollo individual y social.

VIGILADO Supersalud

- **TRABAJO EN EQUIPO**: adquieren un sentido de lealtad, seguridad y autoestima por el grupo, que satisface sus necesidades individuales, con el ánimo de apoyarse y brindar respaldo para mejora continua de la IPS.

- **EFECTIVIDAD:** Se busca la mejor utilización de los recursos con que se dispone para prestar servicios en forma oportuna, adecuada y lograr las metas propuestas, Se garantiza dentro de lo posible la solución de los problemas de salud de la población usuaria, mediante la satisfacción de necesidades y expectativas. Contamos con un talento humano altamente calificado y sensibilizado sobre las condiciones socioculturales de la población.

5. SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO S.I.A.U.

5.1 CONCEPTO:

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) que sobre la prestación de los servicios formulan a las I.P.S.

5.2 LA IMPORTANCIA DEL SIAU:

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

La **IPS PREVENIR SIBUNDOY E.U.,** ha implementado el SIAU para contribuir al bienestar del usuario, apoyando al fortalecimiento de los procesos de toma de decisiones por parte de prestadores y usuarios, así como la construcción de las medidas más adecuadas de protección y promoción de los derechos y deberes de las personas en el plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios.

Es necesaria la coordinación entre los diferentes espacios de Atención de Usuarios que se encuentran al interior de la Institución, para responder las demandas de información que plantean los usuarios. Para tal fin hemos definido estrategias comunes de información, comunicación e interacción con los ciudadanos. Para el logro de este objetivo se requiere compromiso por parte de todas las áreas de la IPS, que garantice en el tiempo la confianza

VIGILADO Supersalud

de nuestros usuarios ofreciendo servicios con calidad que llenen las expectativas. En ese sentido, el SIAU contempla dos componentes así:

GARANTIA DE ACCESO A LA INFORMACION:

Es importante tener en cuenta que es en la recepción de usuarios donde se crea la primera imagen de la IPS, frente a la prestación del servicio, difícil de cambiar con posterioridad. Por tanto, la comunicación tanto verbal y corporal es de gran importancia.

No debemos olvidar que Toda persona cuando se acerca a una oficina de cualquier naturaleza la persona que la atiende debe conocer los que todo ciudadano tiene los siguientes derechos y deberes:

5.2.1 Derechos de los usuarios:

- Elegir la institución los profesionales y el personal de salud dentro de los recursos disponibles.
- Obtener la información veraz, clara y oportuna respecto a la enfermedad que padece, así como a los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar y el pronóstico y riesgos que dicho tratamiento conlleve.
- Consentir o rechazar los procedimientos y tratamientos y en caso de inconciencia, inmadurez psicológica o minoría de edad, que sus familiares o representantes legales, expresen esta aceptación o rechazo por escrito.
- Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres, así como la opinión que tenga sobre la enfermedad que padece.
- Tener una historia clínica confidencial y secreta, acceder a dicha información, obtener copia, en los términos legales y reglamentarios establecidos y que solo con su autorización puedan ser conocidos.
- Participar en la asociación de usuarios veedurías y grupos de trabajo.
- Revisar o recibir explicaciones sobre costos de los servicios de salud y en caso de emergencia ser atendido sin hacer pago previo.
- Recibir atención oportuna, humanizada y con calidad.
- Presentar sugerencias o reclamaciones sobre la atención asistencial y administrativa y a recibir respuesta.
- Recibir el mismo trato en la atención de salud, sin restricciones por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica, condición social, o cualquier otro factor que lo distinga.

VIGILADO Supersalud

5.2.2 Deberes de los Usuarios:

- Cumplir con las citas asignadas o cancelarlas con anticipación cuando no puede asistir.
- Responder y procurar por el cuidado integral de su propia salud y de la comunidad.
- Asumir las decisiones sobre su salud.
- Suministrar información clara, veraz y completa sobre su estado de salud.
- Traer los documentos requeridos, para los trámites respectivos.
- Afiliar al sistema de seguridad social a todo el núcleo familiar e informar sobre cualquier cambio que surja.
- Usar correctamente los servicios y las instalaciones del instituto.
- Mantener respeto por el personal asistencial y administrativo del instituto y a los otros pacientes, familiares y acompañantes.

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

➢ Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
➢ Hacer uso de los formatos de registro de peticiones (quejas, sugerencias, reclamos), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.

➢ Operativizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, buzón de sugerencias.

➢ Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema, portafolio de servicios, nuevas concepciones en la relación paciente – prestador.

➢ Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.

➢ 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 IPS 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.

VIGILADO Supersalud

5.4. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO 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.

-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.

5.5. FUNCIONES DE LOS RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

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

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

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

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

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

VIGILADO Supersalud

6. GLOSARIO DE TERMINOS

CONCEPTOS BASICOS EN LA ATENCION AL USUARIO

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.

ACTITUD: disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas
Capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.

CALIDAD: 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 y limpieza

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

VIGILADO Supersalud

EMPATÍA: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y Transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de Salud más valorados por los usuarios.

EXPECTATIVAS: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden al Centro 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.

FIABILIDAD: Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios Hospitalarios.

GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

ORIENTACIÓN AL USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE: Se refiere a la forma en que están organizados Los servicios prestados por el Hospital la Divina Misericordia la cual deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

PROFESIONAL: Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en el Hospital médicos, enfermeras, auxiliares, técnicos, secretarias entre otros.

SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios del Hospital la Divina Misericordia. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el Hospital.

VIGILADO Supersalud

7. PROCEDIMIENTO DEL SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO (SIAU)

7.1. INFORMAR A LOS USUARIOS

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

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

- Atención reglamentada
- Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución
- Línea 12 horas de atención al usuario. Pagina web.
- Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios
- Nombre y méritos de los profesionales que prestan servicios en la institución

BENEFICIOS PARA EL USUARIO:

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

VIGILADO Supersalud

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

La información cumple una doble finalidad:

FUNCIONAL: Cuando se relaciona con procesos, tramites y eventos.

PEDAGOGICA: Cuando se relaciona con información de autocuidado, programas de prevención y promoción de la salud.

La socialización es el momento en el cual se hace el contacto del usuario con el hospital y la información llega al usuario en el proceso de promoción y divulgación de los servicios y la imagen corporativa. La información se suministra de manera Personal (directa) o Impersonalmente:

PERSONAL: El proceso de comunicación es permanente y por lo tanto los flujos 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 entrada de la institución y tiene ciclos de información y silencio en donde los usuarios toman decisiones. Se requiere que todo 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 y periódicos murales.
- Selectiva: entrega de material a usuarios focalizados.

7.2. RESOLVER Y ATENDER LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS.

Por mandato legal todas las IPS, deben contar con una dependencia encargada de recibir y tramitar las quejas, reclamos y sugerencias de los usuarios, por lo tanto esta función deberá ser desarrollada por el SIAU. El manejo integral del proceso permite manifestar la alta valoración y

el respeto que la IPS tiene por el usuario y la importancia de su opinión para el mejoramiento de la calidad de los servicios que se presentan.

DEFINICIONES:

• **RECLAMO**: es la expresión de insatisfacción referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención dentro de una institución y/o servicio específico.

• **SUGERENCIA:** es el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.

• **FELICITACIÓN:** opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.

Mediante este trámite se busca conocer las causas y resolver los problemas que han generado una sensación de insatisfacción o un daño, para lo cual, se debe:

• Dar una respuesta que satisfaga

• Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de servicio y realimentar la ejecución de los diferentes procesos y procedimientos de la institución.

• Establecer estrategias de mejoramiento que permitan corrijan y/o minimicen los efectos de inconvenientes sin solución inmediata.

• El conocimiento y trámite de las quejas y reclamos puede evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial o soportar la defensa de la empresa.

8. PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Implementar un procedimiento que permita a los usuarios en general presentar sus quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes con el fin de lograr el cabal cumplimiento de la Misión Institucional, así mismo, disponer de mecanismos de seguimiento que permitan establecer las causas de las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes de los usuarios con el propósito de impulsar acciones de mejoramiento en las dependencias correspondientes.

VIGILADO Supersalud

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS.

De acuerdo con la trascendencia y/o gravedad del caso, las quejas se clasifican en:

URGENTES (Inmediatas)
PRIORITARIAS (5 días hábiles)
NO PRIORITARIAS (15 días hábiles)

De acuerdo a las causas por:

- **PROCESO INSTITUCIONAL**: Ejemplo. Oportunidad de citas médicas.
- **CUMPLIMIENTO DE CONTRATO**: Ejemplo. Suspensión de servicios médicos.

De acuerdo al impacto que tienen sobre la salud y vida del usuario:

Leves: las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto

Moderadas: tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario, pero no son urgentes ni críticas.

Severas: Las que tienen un alto impacto sobre los aspectos clínicos.

De acuerdo con la categoría:

- **ADMINISTRATIVA**: Ej. Acreditación de derechos, asignación de citas, información al usuario, autorizaciones.
- **ASISTENCIAL**: Ej. El tiempo utilizado por el médico para la consulta no es suficiente. Medicina general, odontología, consulta especializada, farmacia, laboratorio.

Por el impacto que tiene la queja en la gestión de la empresa:

Leves: no tienen impacto en la dinámica de la empresa. Su análisis, evaluación y solución están en el ámbito de la unidad funcional.

Se consideran quejas leves las que se presente con relación a: Llamados de atención al personal, perdida de objetos pertenecientes a los usuarios, reclamos de contexto personal.

VIGILADO Supersalud

Moderadas: aquellas que afectan el curso normal de la institución pero no tienen un impacto perdurable ni perjudican gravemente los recursos ni la gestión. Este tipo de faltas amerita investigación disciplinaria y/o requieren el concurso de varias unidades funcionales para su solución.

Se consideran quejas moderadas las que se presenten con relación a: Asignación de citas, y laboratorio clínico, inconformidad de los usuarios sobre la gestión administrativa.

Severas: tienen efectos de hecho o potenciales graves sobre el funcionamiento general de la empresa. Ameritan la intervención de la Gerencia en el análisis, evaluación y alternativas de solución.

Se consideran quejas severas las que tiene relación con: asuntos relacionados con la materna y/o pediatría, aseo de instalaciones, bioseguridad, manejo medico inadecuado o por fuera de las quejas médicas y de enfermería, maltrato del personal de salud hacia los usuarios

De acuerdo a la clasificación se debe realizar el trámite de la queja, incluida la respuesta, así:

Severa: realizar el análisis a la queja en cinco (5) días hábiles.

Moderada: realizar el análisis al reclamo en diez (10) días hábiles.

Leve: realizar el análisis al reclamo en quince (15) días hábiles.

El tiempo óptimo de respuesta será de 15 días hábiles contando desde la fecha en que se radica la queja.

RECEPCIÓN DE LAS QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, INFORMACIÓN E INQUIETUDES:

En la **IPS** resolverá las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes que se formulen por escrito (correo electrónico o carta), verbal (en la IPS) o telefónicamente de conformidad con el cumplimiento de la misión de la entidad y lo establecido en el presente manual.

La Auxiliar Administrativa, recibirá las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes a través del teléfono 098- 4260301, por medio de carta, quien además se encargara de:

VIGILADO Supersalud

- Indicar el procedimiento para la solución de quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes de los usuarios en general.
- Servir de instancia de enlace con las demás dependencias de la IPS, con el objeto de garantizar una atención oportuna y eficiente al usuario.
- Atender y transferir las quejas, reclamos, sugerencias, información e inquietudes que formule los usuarios relacionados con el cumplimiento de la misión institucional, a las dependencias administrativas que deben tramitarlas y resolverlas.

INSTRUMENTOS:

- Formato de quejas y reclamos.
- Libro de radicación de quejas.
- Archivo en medio magnético.

-REGISTROS DE LAS QUEJAS:

Una vez recibida la queja se debe radicar en el libro de registro, planilla, o sistema, el cual debe tener como mínimo las siguientes variables.

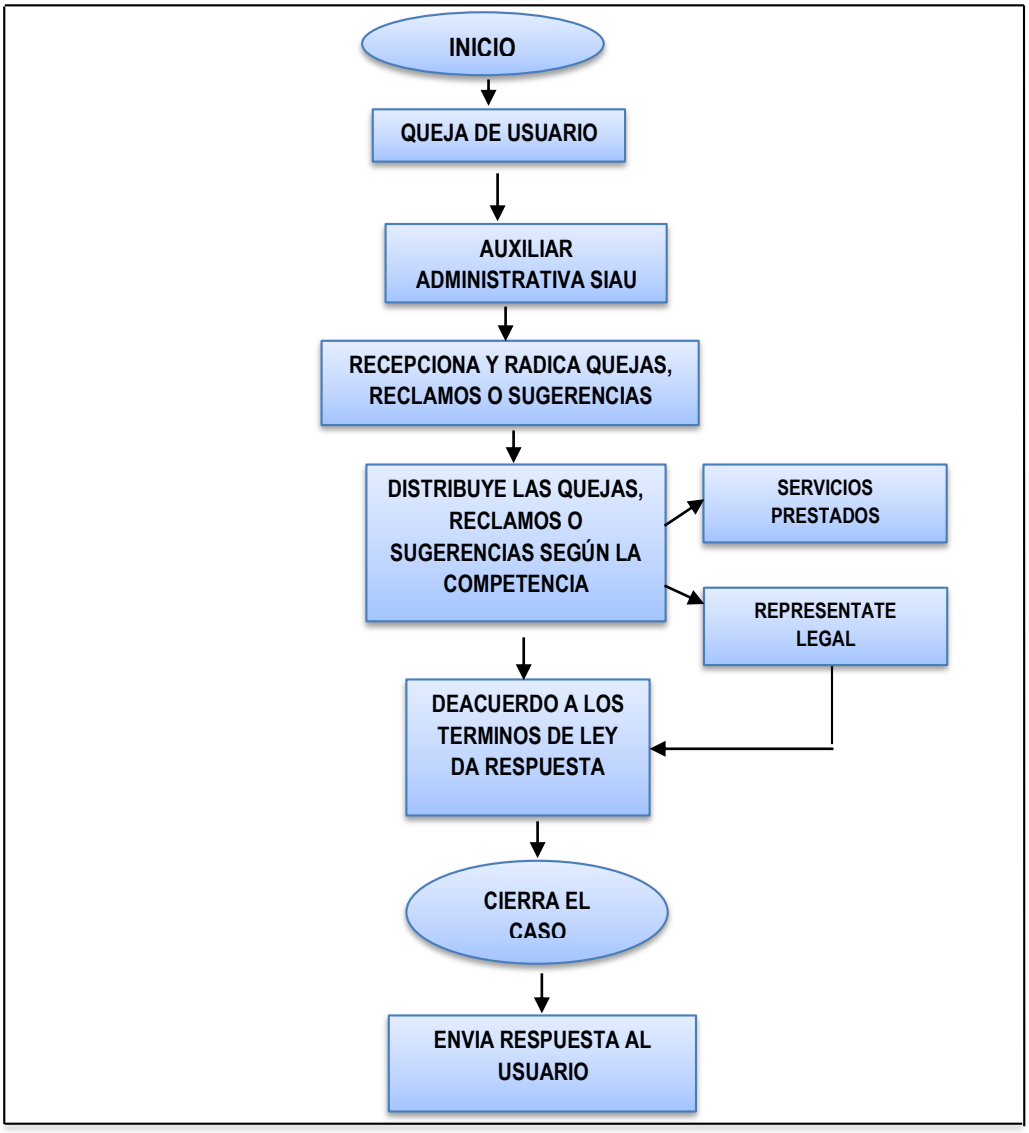
- FECHA DE RECIBO DE LA QUEJA
- NUMERO DE QUEJA
- NOMBRE DEL USUARIO QUE INTERPONE LA QUEJA
- NUMERO DE IDENTIFICACIÓN
- DIRECCIÓN
- TELÉFONO
- RESUMEN CAUSA DE LA QUEJA
- FECHA DE RESPUESTA

El libro y/o sistema de radicación de quejas es un documento soporte y de control de gestión, por lo cual, debe ser siempre diligenciado; además, debe estar ubicado en el área donde son recepcionadas las quejas de los Usuario y en el momento en que no se utilice se debe guardar en el archivo. Así mismo debe ser de uso exclusivo para la radicación de las quejas.

El usuario puede interponer su queja y/o reclamo, en el formato de quejas y reclamos, el cual debe diligenciar en su totalidad y anexando si es posible documentos que soporten la misma.

VIGILADO Supersalud

DIAGRAMA DE FLUJO:



9. PROCEDIMIENTO DE ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO

El objeto del Procedimiento es definir cómo se garantiza mide y analizan los resultados de satisfacción de los usuarios, así como que obtienen información sobre sus necesidades y expectativas, los cuales se utilizan para tomar decisiones sobre la mejora de la calidad de servicios prestados, sirve 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

ÁMBITO DE APLICACIÓN: Este procedimiento es de aplicación a todos los usuarios que acceden a recibir servicios por primera vez en la **IPS PREVENIR SIBUNDOY E.U.**

INSTRUMENTO: En la IPS dispone de una encuesta de satisfacción, la cual es aplicada de manera diaria a los usuarios que acceden a los servicios por primera vez.

La auxiliar Administrativa, ubicada en la recepción responsable del proceso de Atención al usuario, es la encargada de aplicar y tabular dicha información.

El análisis de los resultados lo realiza la Auditora de Calidad, quien realizara una retroalimentación de los resultados obtenidos, buscando siempre la calidad en el servicio mediante el mejoramiento continuo en el Comité de Seguridad del Paciente.

Se debe tener en cuenta, que la encuesta de satisfacción está ligada al Sistema de Información para la calidad, contemplado en la Resolución 256.

10. BUZON DE SUGERENCIAS:

Dentro de los canales formales que las organizaciones instituyen para su comunicación ascendente, el buzón de sugerencias se presenta como una de las alternativas de uso más frecuente.

VIGILADO Supersalud

Además de habilitar un canal de información desde el personal de base a la línea jerárquica que permite un camino hacia la mejora continua, esta herramienta habilita un espacio de participación que permite motivar al personal y desarrollar sentido de pertenencia.

Como cualquier canal de comunicación interna que se instituya en una organización el buzón de sugerencias, requieren de un proceso de diseño, apropiación seguimiento y evaluación por parte del área a cargo.

No debemos olvidar que el buzón de sugerencias es un canal de comunicación, por tal tiene un emisor y un receptor que cambian sus roles alternativamente. Las respuestas que demos y que no demos a las sugerencias de los empleados van a ir marcando la implementación del canal..

El buzón de sugerencias se abrirá una vez al mes en presencia del responsable SIAU, un testigo y/o un representante de las veedurías ciudadanas si se requiriese (comité de usuarios, Secretarias Municipales y/o departamentales etc…).

ANEXOS

Anexo 01	ENCUESTA DE SATISFACCION
Anexo 02	RECEPCION DE QUEJAS, PETICIONES, RECLAMOS O SUGERENCIA
Anexo 03	ACTA APERTURA DE BUZON
Anexo 04	CRONOGRAMA APERTURA BUZON DE SUGERENCIA

VIGILADO Supersalud

11. BIBLIOGRAFIA

- www.supersalud.gov.co/supersalud/Default.aspx?tabid=82
- atención y orientación al usuario en salud: www.youtube.com/watch?v=Qn5qqbomkkc
- ww.redoriente.net/siscalidad/3.pdf
- protocolodeatencionalclienteinterno.blogspot.com/
- www.minsalud.gov.co/.../CALIDAD%20EN%20SALUD%20EN%20CO...los servicios de salud, y ajustes a la normatividad.
- www.esesuba.gov.co/joomla/portal/index.php/atencion-al-usuario. http://www.ms.gba.gov.ar/sitios/atencioncomunidad/files/2013/03/Guia-Unidad-Atencion-Usuario.pdf.

VIGILADO Supersalud

CONTROL DE CAMBIOS		
Versión	**Descripción del Cambio**	**Fecha de Aprobación**
1	Creación del documento	Diciembre de 2018
2	Actualización del documento	Julio de 2020

Elaborado por:	**Revisado y aprobado por:**
MARIA FERNANDA HIDALGO RIOS Auditora de Calidad	**CARLOS HERNAN BETANCOURT GUZMAN** Gerente IPS PREVENIR SIBUNDOY E.U.

VIGILADO Supersalud