


HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.



HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA

MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO - SIAU


2025

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 2 de 50

La información contenida en el presente documento debe ser socializada, conocida e implementada por todo el personal del servicio, con el fin de promover la actualización y estandarización de los procesos y procedimientos del HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.


REGISTRO DE ELABORACIÓN Y APROBACIÓN DE DOCUMENTO

Elaboró		Revisó	Aprobó
Nombre	CARLOS ENRIQUE MOLINA QUINTERO	VIVIANA MARTINEZ	ANYI PAOLA SALTARIN GOMEZ
Cargo	COORDINADOR DEL SIAU	AUDITORA DE CALIDAD	Gerente
Fecha	FEBRERO 2025	FEBRERO 2025	FEBRERO 2025

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 3 de 50	

CONTENIDO

CONTENIDO	3
1. INTRODUCCIÓN	5
2. MAPA DE PROCESOS HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.	6
3. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN.....	7
HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	7
3.1 ¿QUIÉNES SOMOS?.....	7
3.2 DATOS DE LA INSTITUCION	8
3.3 SEDES DE LA INSTITUCIÓN	8
3.4 SERVICIOS DECLARADOS.....	9
4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO	11
4.1 MISION	11
4.2 VISION.....	11
4.3 PRINCIPIOS	11
4.4 VALORES	12
4.5 LEMA	13
4.6 OBJETIVOS ESTRATEGICOS	13
4.7 POLITICA INSTITUCIONAL	15
4.8 POLITICAS DE CALIDAD	15
4.9 POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE	15
4.10 POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD	17
4.11 POLITICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL.....	17
5. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	18
5.1 FUNCIONES DEL SIAU	19
5.2 OBJETIVO GENERAL	21
5.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS.....	22
6. MARCO LEGAL.....	22

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 4 de 50

7. PROCESO PARA EL TRAMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS..... **¡Error! Marcador no definido.**

7.1 CONDICIONES CON RESPECTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECEPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES29

7.2 TIEMPO ESTABLECIDO DE RESPUESTA A LAS PQRSF29

7.3 MEDIOS DE PRESENTACIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES RELACIONADAS CON LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS DE SALUD..... **¡Error! Marcador no definido.**


8. INFORMACIÓN ACERCA DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)35

09. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD EN LOS DIFERENTES CURSOS DE VIDA: PRIMERA INFANCIA, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD, ADULTEZ Y VEJEZ41

10. DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS42

11. COMITÉ ETICA HOSPITALARIA46


REGISTRO DE REVISIONES Y APROBACIONES.....49

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 5 de 50	

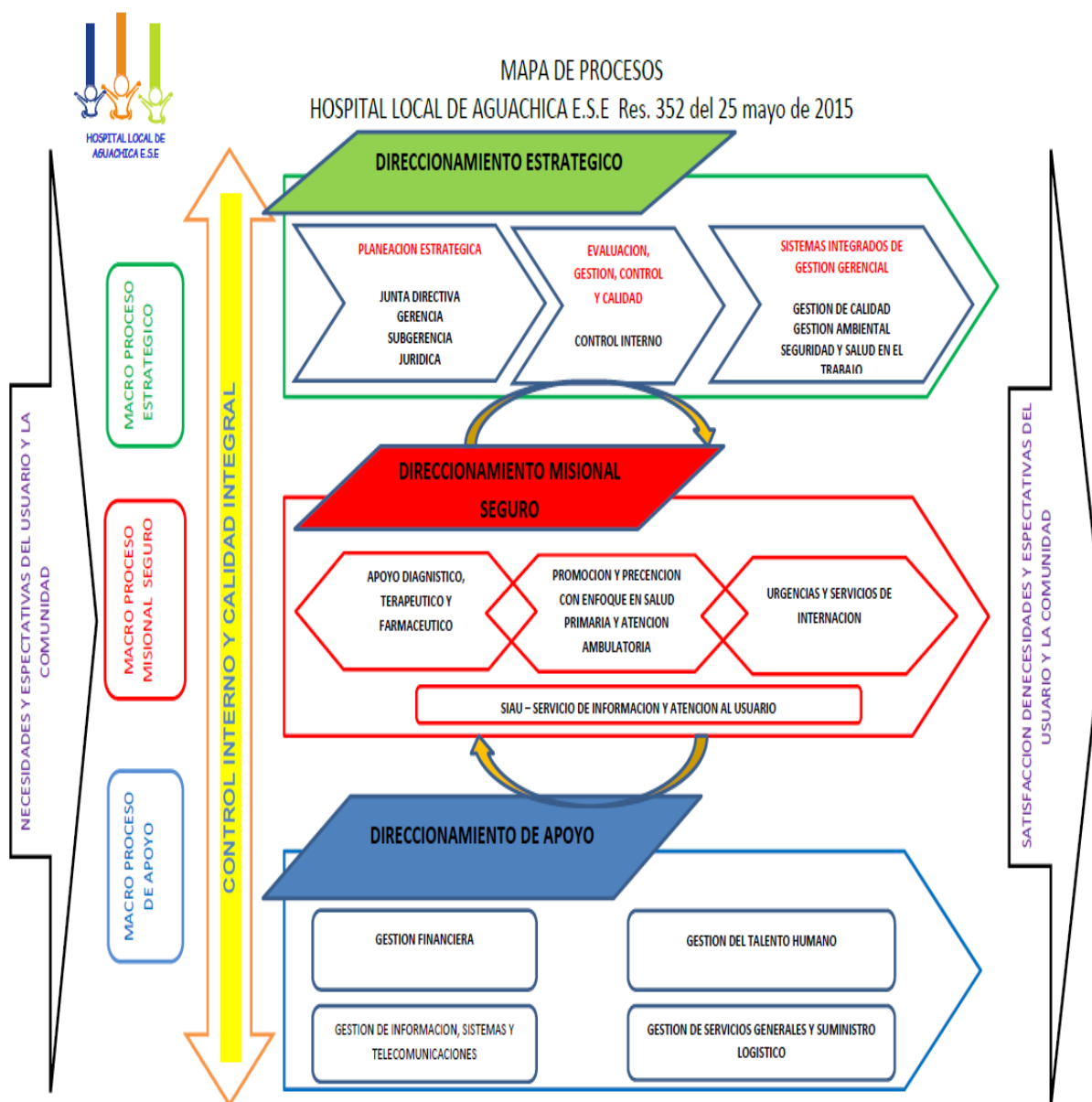
1. INTRODUCCIÓN


El Manual de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se constituye en un instrumento para verificar y promover el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios y sus familias, e identificar las fallas que se puedan originar durante el proceso de atención; posteriormente establecer acciones correctivas que nos permita 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 Hospital Local de Aguachica E.S.E, la oficina del 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 familiar va encaminado a evaluar el índice de satisfacción de los usuarios y posteriormente generar acciones para garantizar una excelente prestación de los servicios, para ello brindamos capacitación al talento humano de la institución y a su vez socialización al usuario, obteniendo como resultado el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.

<div><div>HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.</div><div></div><div>NIT. 824.000.785-2</div></div>	<div>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA</div>	<div>Código</div>	<div>SGC-310-F-001</div>
	<div>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU</div>	<div>Versión</div>	<div>02</div>
		<div>Descripción</div>	<div>Manual</div>
		<div>Fecha</div>	<div>02-01-2025</div>
		<div>Página 6 de 50</div>	

2. MAPA DE PROCESOS HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E.



	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 7 de 50	

3. PRESENTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN


HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

3.1 ¿QUIÉNES SOMOS?

El Hospital Local de Aguachica, E.S.E, es una organización social que contribuye con el mejoramiento del bienestar y calidad de vida de la población del Municipio de Aguachica y del sur del Cesar, a través de la prestación de servicios de salud de primer nivel de complejidad, de manera diferenciada, con énfasis en la promoción y mantenimiento de la salud y la prevención de la enfermedad, consulta externa, urgencias, hospitalización, servicios diagnósticos y de apoyo complementario superando las expectativas de nuestros usuarios y su familia con calidad, accesibilidad, oportunidad, seguridad, eficiencia, satisfacción y humanización en los servicios de salud, mediante la excelencia humana profesional que facilita el crecimiento para el desarrollo empresarial y social.

El Hospital Local de Aguachica E.S.E, cuenta con 12 sedes para la prestación de los servicios de salud de baja complejidad, 3 centros adscritos en la zona urbana y 9 centros en la zona rural, con el fin de aumentar la cobertura en la atención primaria en salud a toda la comunidad del Municipio de Aguachica y sur del Cesar.

Los servicios ofrecidos en el Hospital Local de Aguachica E.S.E son realizados con los más altos estándares de calidad, con tecnología de punta, y con un Talento humano idóneo, garantizando a nuestros usuarios calidad, seguridad, oportunidad, accesibilidad, satisfacción y confiabilidad en cada uno de nuestros procesos; cuenta con los servicios habilitados en el REPS, con el cumplimiento de los requisitos mínimos para brindar seguridad a los usuarios y su familia según lo definido en la Resolución N°

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 8 de 50

2003 de 2014 y en el programa de auditoria para el mejoramiento de la calidad basado en estándares de acreditación.

3.2 DATOS DE LA INSTITUCION

NOMBRE: HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA, EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

NIT: 824.000.785-2

Código de Habilitación: 200110012601

Representante legal actual: ANYI PAOLA SALTARIN GOMEZ


Dirección: Carrera 7 N° 2-160

Teléfono: 565 18 45, 565 18 54, 323 467 81 96

Correo electrónico: gerencia@hospitallocaldeaguachica.gov.co

3.3 SEDES DE LA INSTITUCIÓN


Nombre de la institución	Código de Habilitación	Ubicación	
Hospital Local de Aguachica	200110012601	Carrera 7 N° 2-160	ZONA URBANA
Centro de Salud San Eduardo	200110012602	Carrera 32 # 10n-97	
Centro de Salud Idema	200110012610	Calle 15ª # 14-30	
Puesto de Salud Buturama	200110012603	Corregimiento Buturama	ZONA RURAL
Puesto de Salud Barranca Lebrija	200110012604	Corregimiento Barranca Lebrija	
Puesto de Salud Campo Amalia	200110012605	Corregimiento Campo Amalia	
Puesto de Salud Norean	200110012606	Corregimiento Norean	
Puesto de Salud Puerto Patiño	200110012607	Corregimiento Puerto Patiño	
Puesto de Salud Santa Lucia	200110012608	Vereda Santa Lucia	

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 9 de 50


Puesto de Salud Villa de San Andrés	200110012609	Corregimiento Villa de San Andrés	
Puesto de Salud Juncal	200110012611	Corregimiento Juncal	
Puesto de Salud Loma de Corredor	200110012612	Corregimiento Loma de Corredor	

3.4 SERVICIOS DECLARADOS

- Servicio de urgencias
- general adultos
- General pediátrica
- Obstetricia
- Atención del parto
- Atención al recién nacido
- Servicio farmacéutico
- Transporte asistencial básico
- Proceso esterilización
- Ultrasonido
- Consulta externa - medicina general
- Enfermería
- Psicología
- Nutrición y dietética
- Odontología general
- Toma de muestras de laboratorio clínico
- Laboratorio clínico
- Radiología e imágenes diagnósticas
- Diagnostico Cardiovascular (Electrocardiograma)

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 10 de 50	

- Tamización de cáncer de cuello uterino
- Atención integral para la promoción y mantenimiento de la salud para la primera infancia.
- Atención integral para la promoción y mantenimiento de la salud para la infancia.
- Atención integral para la promoción y mantenimiento de la salud para la adolescencia.
- Atención integral para la promoción y mantenimiento de la salud para la juventud.
- Atención integral para la promoción y mantenimiento de la salud para la adultez.
- Atención integral para la promoción y mantenimiento de la salud para la vejez.
- Protección específica y detección temprana detección temprana - cáncer seno
- Protección específica y detección temprana detección temprana - alteraciones de la agudeza visual
- Atención Integral en Salud Materno Perinatal.
- Programa de Maternidad Segura
- Servicios de Salud Amigables Para Adolescentes y Jóvenes
- Plan De Intervenciones Colectivas
- Programa – Ruta de Atención Integral en Salud para las alteraciones cardio cerebro vascular metabólicas Hipertensión y Diabetes
- Planificación familiar para mujeres y Hombres
- Educación para la Salud individual, grupal y familiar
- Vacunación según el esquema del Programa Ampliado de Inmunizaciones (PAI)
- Atención Preventiva en Salud Bucal
- Atención del Parto
- Atención del Recién Nacido

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 11 de 50

4. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

4.1 MISION

Prestamos servicios de atención primaria en salud con enfoque integral, orientado a la seguridad del paciente, la atención humanizada y la satisfacción de los usuarios y sus familias. Contamos con tecnología avanzada en cada uno de nuestros procesos, con talento humano idóneo, altamente calificado, autónomo, responsable, estratégico, competitivo y motivado a brindar un servicio con calidad.


4.2 VISION

El Hospital Local de Aguachica E.S.E, será para el 2030, una empresa líder en la prestación Primaria en Salud con un modelo de atención integral en salud humanizada y de alta calidad, con acciones asociadas en la promoción y mantenimiento de la salud en cada curso de vida, en la atención integral materno perinatal, educación e investigación docencia servicio y la gestión de riesgo en salud de forma oportuna, accesible, garantizando la seguridad y satisfacción en los usuarios y sus familias.

4.3 PRINCIPIOS

Los principios adoptados por el Hospital Local de Aguachica, Empresa Social del Estado son:

- ✓ **Mejoramiento continuo:** La entidad aplicara todos los procedimientos técnicos e instrumentos gerenciales que le permitan responder oportunamente a los cambios del entorno, contando con un personal comprometido en la búsqueda de resultados excelentes en su gestión, mediante el cumplimiento de sus deberes con competencia diligencia y calidad.
- ✓ **Oportunidad:** Cumplir a tiempo y con calidad las funciones en la prestación del servicio a los usuarios.


	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 12 de 50

- ✓ **Colaboración:** Los servidores públicos y/o contratista deben realizar aquellas tareas que por su naturaleza o modalidad sean las estrictamente inherentes a su cargo siempre que ellas resulten necesarias para mitigar, neutralizar o superar las dificultades que enfrente la empresa o nuestros clientes.
- ✓ **Eficacia:** Realización de actividades planificadas para alcanzar el logro de los resultados esperados.
- ✓ **Austeridad:** Los servidores públicos y/o contratistas del Hospital Local de Aguachica, Empresa Social del Estado, deben obrar con sobriedad y racionalización en el uso de los recursos, de tal manera que proyecten una imagen de transparencia en su gestión y de calidad en sus funciones.
- ✓ **Eficiencia:** Es la mejor utilización social y económica de los recursos administrativos técnicos y financieros disponibles para que los beneficios a los cuales da derecho la seguridad social sean prestados en forma, adecuada, oportuna y suficiente.
- ✓ **Universalidad:** Es la garantía de la protección para todas las personas, sin ninguna discriminación, en todas las etapas de la vida.

4.4 VALORES

Los servidores públicos y/o contratista del Hospital Local de Aguachica Empresa Social del Estado se comprometen a orientar su trabajo bajo los siguientes valores:

- ✓ **Honestidad:** El servidor público y/o contratista actuara con pudor, decoro y recato tendrá responsabilidad consigo mismo y con los demás, en relación con la calidad de su trabajo el compromiso con la empresa y el desarrollo de sus funciones, dando ejemplo de rectitud ante los demás servidores públicos y ante la comunidad general.
- ✓ **Respeto:** Es la atención y consideración para con los demás y consigo mismo, cuidando de no mellar la dignidad humana.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 13 de 50


- ✓ **Compromiso:** El servidor público y/o contratista debe reflejar con su trabajo y desempeño, el compromiso con la empresa y con la comunidad en su condición de empleados públicos.
- ✓ **Lealtad:** Es asumir el compromiso de fidelidad, respeto y rectitud, actuando siempre en bien de la institución y con amplio sentido de pertenencia.
- ✓ **Trabajo en equipo:** Intercambio de acciones, experiencias e ideas para lograr un resultado, armonizando sus acciones para el cumplimiento de metas propuestas y asegurando un rápido y efectivo desarrollo de los objetivos comunes.
- ✓ **Solidaridad:** Entendida esta como el sentimiento que impulsa a los servicios y/o contratistas de la entidad a prestarse ayuda mutua, adoptando una forma de comportamiento que acarree beneficios para la vida individual y empresarial.
- ✓ **Ética:** Conducta personal puesta de manera estable y honrada al servicio de los demás y en beneficio propio, a impulsos de la propia vocación con la dignidad que corresponde a la persona humana.

4.5 LEMA

Salud, Calidad y Servicio con Excelencia

4.6 OBJETIVOS ESTRATEGICOS

1. Fortalecer la prestación de los servicios de salud, mediante la implementación de un modelo de gestión integral basado en la evidencia, en la gestión del conocimiento y en la innovación, que garantice una atención humanizada, oportuna, segura, digna y costo efectiva para todos los usuarios del Hospital Local de Aguachica, E.S.E.
2. Garantizar una Infraestructura Hospitalaria adecuada, que permita ofertar servicios competitivos, dignos y seguros para toda la población usuaria.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 14 de 50	


3. Diseñar e Implementar un Sistema Integrado de Gestión de Calidad, basado en una transformación cultural, que oriente a la institución a la obtención de altos estándares de calidad, al reconocimiento en el medio, a la satisfacción y fidelización de sus usuarios y familias, y al mejoramiento y aprendizaje organizacional.

4. Ayudar a la formación de competencias del talento humano del Hospital Local de Aguachica E.S.E., a través de la creación de un ambiente laboral de mutua confianza, con base en relaciones de trabajo respetuosas, claras, equitativas y justas, el desarrollo de un modelo de gestión por competencias y la gestión del conocimiento, que con lleven al desarrollo integral de las personas y la productividad de la empresa.

5. Desarrollar la tecnología en el Hospital Local de Aguachica E.S.E., de manera que garantice la atención de salud con seguridad mediante la actualización, mantenimiento, reposición de equipos adquisición y la estandarización del conocimiento institucional basada en la adopción de tecnología adecuada.

6. Fortalecer y mantener el sistema de información modular integral en los diferentes procesos estratégicos, administrativos, financieros y asistenciales, a través de una infraestructura tecnológica innovadora y adecuada que permita a todo el personal del Hospital Local de Aguachica E.S.E., manejar las TICS, para la gestión eficiente de los procesos y la toma asertiva y oportuna de decisiones.

7. Generar rentabilidad económica y social mediante la implementación de procesos eficientes, que permitan mejorar la productividad y venta de servicios, adecuada contención de los costos, reducción de gastos y manejo adecuado de los recursos.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 15 de 50	

8. Diseñar e implementar el modelo integral Docencia-servicio permitiendo brindar apoyo a los convenios institucionales.


4.7 POLITICA INSTITUCIONAL

El Hospital Local De Aguachica, es una empresa social del estado cuyo compromiso está fundamentado en una organización ágil, con personal calificado, garantizando una atención integral y oportuna al usuario, sustentando su accionar en los principios de mejoramiento continuo, colaboración, oportunidad, pertinencia, eficacia, austeridad, universalidad, en el tratamiento respaldando sus servicios en la estabilidad financiera que nos permite ser una entidad competitiva y beneficiar así a nuestros usuarios; igualmente comprometidos con el cumplimiento de las directrices legales y reglamentarias enmarcadas en la política del mejoramiento continuo de nuestros procesos, infraestructura, y desarrollo del talento humano, que nos permita lograr una organización sólida y posicionada en la comunidad, siendo reconocida por beneficio social.

4.8 POLITICAS DE CALIDAD

La política de calidad del Hospital Local de Aguachica E.S.E., se fundamenta en mejorar continuamente la calidad de la atención a los usuarios y su familia, a través de una Concepción positiva de la Salud, la Participación, la Autonomía, la Implementación de estrategias de Atención Primaria en Salud y el Fortalecimiento de las Competencias del Talento Humano; garantizando el cumplimiento del Sistema Obligatorio de la Garantía de la calidad con una atención en salud con oportunidad, continuidad, eficiencia, seguridad en nuestros servicios centrado en los usuarios y su familia.

4.9 POLITICA DE SEGURIDAD DEL PACIENTE

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 16 de 50


El HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E., se compromete en brindar, generar, y mantener un entorno seguro y disponer de recursos para la identificación, prevención y minimización de riesgos, a través de la implementación de programas de vigilancia epidemiológica, cultura de limpieza y desinfección, rondas de seguridad, capacitación continua al personal asistencial y administrativo, mantenimiento de equipos e instalaciones, participación activa en los programas de Reactivo vigilancia, Tecnovigilancia y Farmacovigilancia, seguimiento de los eventos adversos; en un sistema integrado que brinden seguridad al paciente y su familia.

La política de seguridad del Paciente, se fundamenta en implementar estrategias de seguridad en la prestación del servicio de salud, descrito en el Programa de Seguridad del Paciente donde se detalla el procedimiento para identificar, prevenir y reducir los riesgos que se generen durante la atención del usuario, brindando un entorno seguro que garantizan el mejoramiento continuo y la consolidación de la cultura organizacional de la seguridad del paciente.

Mediante el decreto 1011 de 2006 que establece el Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la atención en salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud se busca garantizar la atención oportuna y segura a cada uno de los usuarios y su familia que asisten a la Institución.

Para el HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E, es primordial garantizar la seguridad del paciente en todos los servicios que se prestan.

El HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA E.S.E., considera la seguridad del paciente como uno de sus objetivos principales y uno de los puntos más relevantes de calidad de su proceso de atención, por ello promueve la cultura de seguridad en sus colaboradores y en sus usuarios y sus familias y desarrolla acciones de identificación, prevención y gestión de eventos adversos relacionados con el proceso de atención asistencial.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 17 de 50

4.10 POLITICA DE HUMANIZACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SALUD


La política de Humanización de los servicios de salud del Hospital Local de Aguachica E.S.E, se fundamenta en la interacción del equipo de salud con los pacientes y familia desde una perspectiva integral, comprometiéndose en ofrecer un trato humanizado, respetuoso, digno, confidencial y con garantía de la privacidad durante la atención de los usuarios y su familias, a través de la sensibilización, divulgación y fortalecimiento del conocimiento de los funcionarios y colaboradores de los derechos y deberes de los usuarios, campañas de condiciones de silencio, trato humanizado; con el fin de prestar un servicio de calidad, con atención humanizada, oportuna y efectiva, que responda a las necesidades y expectativas físicas, mentales y sociales del usuario.

Garantizar desde la alta dirección la interacción del equipo de salud con los usuarios y familias desde una perspectiva integral, teniendo en cuenta para ello aspectos culturales, de comunicación, de ambiente físico y tecnológico, de accesibilidad, de acompañamiento espiritual, atención cortés y respetuosa a los usuarios familias y compañeros de trabajo, entre otros aspectos, de tal manera que el paciente y su familia tengan la posibilidad de sentir y vivenciar la dimensión de la humanización.

4.11 POLITICA DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

El Hospital Local de Aguachica, E.S.E, se encuentra comprometida en ofrecer una atención integral en salud, por lo cual establece la Política de atención preferencial para la población de especial Protección, según lineamientos de la ley 1751 de febrero 16 de 2015, especialmente lo estipulado en el artículo 11. Con el fin de generar estrategias para garantizar que los usuarios y sus familias reciban atención humanizada, accesible, oportuna, eficiente y con principios de objetividad y buen trato, teniendo en cuenta las condiciones de salud y vulnerabilidad de los usuarios.

LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS DE LA POLÍTICA

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 18 de 50

Las condiciones de vulnerabilidad tenidas en cuenta en el Hospital Local de Aguachica, E.S.E, para la priorización de la atención de los usuarios y su familia, son:

- Atención de infantes menores de un año
- Atención de mujeres gestantes
- Atención de adultos mayores de 60 años
- Atención de usuarios con algún tipo de discapacidad.


Es responsabilidad de cada funcionario valorar las condiciones especiales de cada paciente que merecen ser tenidas en cuenta para la priorización de su atención y explicar a los otros usuarios las condiciones de vulnerabilidad del paciente que se tomaron en cuenta para la priorización del servicio.

El Hospital Local de Aguachica, E.S.E, cuenta con una ventanilla para la atención preferencia de nuestros usuarios, teniendo en cuenta los criterios de priorización adoptados por la ESE.

Cuando las condiciones del usuario lo requieran, el personal de vigilancia estará atento para proveer los medios necesarios (camilla o silla de ruedas) para su desplazamiento dentro de la institución. De igual manera se garantiza a los pacientes discapacitados los medios y ayuda para el traslado o movilización entre los servicios y pisos del hospital.

Esta política se ha desarrollado, para efectos de su implementación, por cada uno de los servicios de la institución. En la medida en que este lineamiento hace parte del direccionamiento estratégico de la ESE, se considera de obligatoria aplicación en forma permanente en toda la institución como parte del buen trato y humanización a los usuarios y sus familias.


5. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 19 de 50	

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 y deberes y derechos en seguridad social en salud. La oficina de atención al usuario en el Hospital Local de Aguachica E.S.E 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 la ESE área de consulta externa y su horario de atención es de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.

5.1 FUNCIONES DEL SIAU

1. Realizar las actividades del sistema de información y atención al usuario, de conformidad con las guías y protocolos establecidos, respetando los derechos del usuario, la familia y comunidad
2. Brindar atención personalizada y oportuna a los usuarios que requieren información sobre los servicios, horarios y/o procesos de la ESE.
3. Intervenir hallazgos encontrados teniendo en cuenta la red de servicios y necesidades de los usuarios.
4. Adelantar programas de educación al usuario y su núcleo familiar.
5. Hacer seguimiento a las acciones de intervención adelantadas, según factores de riesgo y protocolos.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 20 de 50

6. Planear las acciones de participación social según procedimientos y necesidades de la comunidad.

7. Participar en el estudio y evaluación del impacto de la prestación de los servicios de salud a la comunidad.

8. Establecer y mantener las relaciones de coordinación con las demás áreas de la institución para lograr una eficaz prestación de los servicios de salud.

9. Promover la utilización racional de los recursos disponibles e informar oportunamente cuando estos se estén agotando.

10. Participar en las jornadas de atención extramural a nivel urbano y rural asignadas.

11. Fomentar en la comunidad hábito y estilos de vida saludable por medio de la metodología participativa.

12. Promover la participación de la comunidad en actividades de salud e impulsar la conformación de comités de salud y formación de líderes.

13. Participar en las diferentes actividades académicas programados por la Entidad, relacionada con el ejercicio profesional y demás acciones en el marco del sistema general de seguridad social en salud.

14. Atender los requerimientos y orientaciones dudas por la Auditoria Concurrente.


15. Participar en investigaciones de tipo aplicado tendientes a esclarecer las causas y soluciones, a problemas de salud oral en la comunidad.

16. Reportar oportunamente las anormalidades en la prestación del servicio y proponer las alternativas de solución.

17. Cumplir con las normas del sistema obligatorio de garantía de la calidad. bioseguridad y seguridad y salud en el trabajo.

18. Cumplir con los deberes. las obligaciones y acatar las prohibiciones establecidas en la normatividad vigente para los servidores públicos.

19. Cumplir con los manuales de procesos y procedimientos, y las guías y protocolos de atención del área donde se desempeña.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 21 de 50	

20. Promover la actualización y difusión de los manuales de procesos y procedimientos del área.

21. Velar por el cumplimiento de las leyes, normas, políticas, procedimientos, planes programas, proyectos y metas de la organización y recomendar los ajustes necesarios.


22. Promover y practicar una cultura de control que contribuya al mejoramiento continuo en el cumplimiento de la misión institucional.

23. Participar en los diferentes comités y demás mecanismos de coordinación conformados dentro de la entidad, a fin de lograr la unificación de criterios y la coherencia de los programas. 24. Rendir oportunamente los informes solicitados por el superior inmediato o por los diferentes organismos que ejercen inspección, vigilancia y control.

25. Responder por la conservación y mantenimiento de los documentos, elementos y bienes confiados a su uso.

26. Ejercer las demás funciones que le sean asignadas y sean afines naturaleza del cargo.

5.2 OBJETIVO GENERAL

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 22 de 50

Nuestro compromiso es la satisfacción que las necesidades de Salud de los Usuarios. Brindando información, orientación y atención personalizada e inmediata a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, (PQRSF), de los Usuarios de los Servicios de Salud, que presta el Hospital Local de Aguachica, garantizando los Derechos, la resolución de las inquietudes, barreras y necesidades, en pro de la satisfacción en el disfrute de nuestro Portafolio de Servicios asistenciales, posicionándonos cada vez más, en el Mercado de la Salud, con Tecnología de punta


5.3 OBJETIVOS ESPECIFICOS

Lograr que el Servicio de Información y Atención al Usuario "SIAU", del Hospital Local de Aguachica, como el medio más oportuno de atención al usuario, con énfasis en una cultura Institucional de mejoramiento de los servicios y proyectarlo, a fin de lograr una alta satisfacción en nuestros Usuarios y comunidad en general. Lo cual permite lograr el mayor impacto de esta área y convertir la Oficina de Atención al Usuario "SIAU", en el canal intermedio entre Usuario - Hospital, por medio de la cual recibe información que permita a la Gerencia, mejorar la calidad, oportunidad y la Atención al Cliente en el Hospital Local de Aguachica, logrando que a través de la información proveniente de los Usuarios, se tomen o establezca correctivos frente a irregularidades o barreras, acceso y calidad de atención, permitiendo los espacios de Participación Ciudadana en todos los Programas, realizando con nosotros el Mercadeo Social del Portafolio de Servicio del ente hospitalario

6. MARCO LEGAL

Normas Legales que le sirven de marco

- Constitución Política de Colombia de 1991 (Art. 23, 74 y 209).
- Ley 87 de 1993, Normas de Control Interno.
- Ley 190 de 1995, Estatuto Anticorrupción (Art. 53, 54 y 55).
- Ley 734 de 2002, Código Disciplinario Único (Art. 34, Numerales 19 y 34).
- Ley 850 de 2003, Reglamenta Veedurías Ciudadanas.
- Ley 962 de 2005, Racionalización de trámites (Art. 81).

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 23 de 50

- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo, Derecho de Petición (Art. 4 – 31).
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción (Art. 73 y 76).
- Ley 100 de 1993 (Art. 159, 198, 200).
- Ley 1715 de 2015, Regula el derecho fundamental a la salud.
- Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta Art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011).
- Decreto 0019 de 2012, Racionalización de trámites (Art. 14).
- Decreto 1757 de 1994 (Art. 3-6).
- Directiva presidencial 05 de 1995
- Circular 009 de 1996, Superintendencia Nacional de Salud.

PROTOCOLO PARA EL TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES DEL HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA

1. OBJETIVO:


Establecer los procedimientos a seguir para el trámite eficiente de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) presentadas por los usuarios del Hospital Local de Aguachica E.S.E. con el fin de mejorar la calidad del servicio y promover la participación activa de los usuarios.

2. ALCANCE:

Este protocolo se aplica desde la recepción de las PQRSF presentadas por los usuarios hasta la retroalimentación de la solución dada a cada solicitud, garantizando una respuesta efectiva y dentro de los plazos establecidos.

3. NORMATIVIDAD:

- **Decreto 1757 de 1994:** Organiza y establece las modalidades y formas de participación social en la prestación de los servicios de salud.
- **Resolución 0256 de 2016:** Regula el Sistema de Información para la Calidad y establece indicadores para el monitoreo de la calidad en salud.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 24 de 50

- **Ley 1755 DEL 2015:** Regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo.

4. PROCEDIMIENTO:

4.1. RECEPCIÓN DE LAS PQRSF:


- **Puntos de recepción:** Las PQRSF pueden ser presentadas a través de los siguientes canales:
 - **Presencialmente:** En el área de atención al usuario del hospital.
 - **En línea:** A través de la página web institucional o correo electrónico habilitado para tal fin.
 - **Líneas telefónicas:** En los números destinados para atención de PQRSF.
 - **Formulario en papel:** El usuario puede diligenciar un formulario físico disponible en las instalaciones o virtuales
- **Información requerida:**
 - Datos completos del usuario: nombre, documento de identificación, teléfono y/o correo electrónico.
 - Descripción clara de la solicitud (PQR o felicitación).
 - Fecha y firma del usuario (si aplica).

4.2. REGISTRO Y ASIGNACIÓN DE UN CÓDIGO:

- **Responsable:** Personal administrativo o encargado del área de atención al usuario.
- **Acción:** Al recibir la PQRSF, se debe registrar en el sistema de gestión de PQRSF del hospital, asignando un código único para seguimiento.
- **Información:** El código asignado debe ser entregado al usuario como comprobante de recepción, junto con el tiempo estimado de respuesta según la naturaleza de la solicitud.

4.3. CLASIFICACIÓN DE LAS PQRSF:

- **Categorías:**
 - **Peticiones:** Solicitudes de información o servicios.
 - **Quejas:** Insatisfacción por el servicio recibido.
 - **Reclamos:** Demandas por incumplimiento de servicios, derechos u obligaciones.
 - **Sugerencias:** Propuestas para mejorar la calidad del servicio.
 - **Felicitaciones:** Reconocimientos por un servicio o atención destacada.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 25 de 50	

- **Acción:** Se clasifica la PQRSF en la categoría correspondiente y se asigna al área correspondiente para su atención.

4.4. ANÁLISIS Y GESTIÓN DE LA SOLICITUD:


- **Responsable:** El área correspondiente según el tipo de solicitud (ej. atención médica, servicios administrativos, etc.).
- **Acción:** El área responsable deberá revisar la PQRSF, analizar el caso y elaborar una respuesta o solución conforme a la normativa vigente.
- **Tiempos de respuesta:** Según el tipo de solicitud, se debe responder en los siguientes plazos máximos:
 - Peticiones: 10 días hábiles.
 - Quejas y Reclamos: 15 días hábiles.
 - Sugerencias: 15 días hábiles.
 - Felicitaciones: Se registra, pero no requiere respuesta formal.

4.5. RESPUESTA AL USUARIO:

- **Responsable:** Personal encargado de la atención al usuario.
- **Acción:** El usuario recibirá la respuesta de manera escrita, explicando la solución, justificación o estado del trámite, según sea el caso. La respuesta debe incluir:
 - Detalles de la gestión realizada.
 - Resolución tomada o estado del proceso.
 - Indicación de posibles pasos siguientes (si aplica).
 - Plazo de resolución final, si aún no se ha dado respuesta completa.
- **Métodos de entrega:**
 - **Presencial:** Entrega física del documento en el hospital.
 - **En línea:** A través de correo electrónico o mensaje de texto.
 - **Teléfono:** En caso de que el usuario haya realizado la PQRSF por vía telefónica.

4.6. CIERRE DEL CASO Y FEEDBACK:

- **Responsable:** El área encargada de la resolución final.
- **Acción:** Una vez entregada la respuesta y solución, se realiza el cierre administrativo del caso. Se debe registrar en el sistema de PQRSF el resultado final y el tiempo total de gestión.
- **Retroalimentación:** El usuario recibirá, si lo solicita, una evaluación de la respuesta y el servicio prestado. Este paso es clave para mejorar la calidad del proceso y generar oportunidades de mejora.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 26 de 50

5. CONTROL Y SEGUIMIENTO:

- **Revisión periódica:** El equipo responsable debe realizar auditorías periódicas sobre el manejo de las PQRSF, evaluando la eficiencia y efectividad en la respuesta y el cumplimiento de los plazos.
- **Mejoras continuas:** Con base en los resultados de la retroalimentación de los usuarios y los informes de control, se ajustarán los procedimientos y la capacitación al personal para asegurar un servicio de calidad.

6. DOCUMENTACIÓN Y ARCHIVO:


- **Archivos:** Todos los registros de PQRSF deben ser archivados de forma digital y física, respetando los plazos de conservación establecidos por la normatividad vigente.
- **Confidencialidad:** Toda la información recibida de los usuarios será tratada con la máxima confidencialidad y de acuerdo con la ley de protección de datos personales.

DEFINICIONES

SIAU (Servicio de Información, Atención al Usuario): Es un proceso para garantizar la calidad en la prestación de servicios que genera cambio en la ESE.

Queja: Es la manifestación de inconformidad de una persona o servicio en relación a la conducta irregular de un empleado en desarrollo de sus funciones o durante la prestación del servicio.

Reclamo: Es la manifestación ya sea por motivo general o particular, referente a las características del Sistema de Gestión de Calidad durante la prestación del servicio que da origen a devolución del estudio.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 27 de 50	

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso, cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio.

Petición: El usuario puede solicitar ante la ESE ayuda o colaboración de manera escrita o verbal frente alguna inconsistencia del servicio, con el fin de dar una solución oportuna y/o inmediata a su conveniencia sobre la Prestación de Servicios de Salud o las relacionadas con algún servicio.

Buzón de sugerencias: Medio de comunicación a través del cual los usuarios interpretan sus PQRS de manera escrita, el usuario puede dejar sus datos personales.


PQRSF: Corresponde a la abreviatura de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones.

Asociación de usuarios: Agrupación de personas que reciben los servicios en la E.S.E Hospital Local de Aguachica, quienes velaran por la calidad y oportunidad en la prestación de los servicios de salud.

Canal de comunicación: Espacio o escenario a través del cual se emite un mensaje y se da la posibilidad de interactuar, estableciendo un contacto directo entre el emisor del mensaje y los receptores del mismo en tiempo real.

Ciudadano: Es toda persona considerada como miembro activo de un Estado titular de derechos civiles; derechos políticos y deberes, el cual es sometido a sus leyes.

Control Social: Busca la vinculación directa de los ciudadanos con el ejercicio público, con el objetivo de garantizar una gestión pública efectiva y participativa.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 28 de 50	

Deberes: Son obligaciones que las personas tienen para la construcción del bien común, las cosas que deben pensarse y hacerse con la meta del bienestar general.


Derechos: Son el resultado de leyes que protegen a la persona, le dan beneficios y prestaciones, el amparo estatal que otorga el gobierno a las personas, las que así desarrollan un sentido de pertenencia a la Nación.

Encuestas: procedimiento mediante el cual se recopilan datos a través de un cuestionario diseñado, cuya finalidad es conocer y medir la opinión de la gente respecto a un tema específico, lo que permite aportar al proceso de toma de decisiones de la alta Dirección.

Entrevistas: son espacios a través de los cuales se desarrolla una charla con una o más personas con el objetivo de obtener información a través de las preguntas que se realizan al entrevistado, estableciendo así un diálogo directo.

Participación ciudadana: Proceso social, mediante el cual, los usuarios, Asociaciones y Veedurías ciudadanas, se acercan o se vinculan con los servicios de salud de la clínica, para aportar a la planeación, gestión, evaluación y veeduría en los servicios de salud, con el objetivo propender por la conservación de la salud personal, familiar y comunitaria.

Participación comunitaria: En el ámbito normativo de la salud en Colombia la participación comunitaria es concebida como el derecho de la comunidad a participar en las decisiones adoptadas por los agentes del sistema de salud que la afectan o interesan (art. 12° Ley 1751 de 2015).

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 29 de 50

Participación social: es el proceso de interacción social para intervenir en las decisiones de salud respondiendo a intereses individuales y colectivos para la gestión y dirección de sus procesos, basada en los principios constitucionales de solidaridad, equidad y universalidad en la búsqueda de bienestar humano y desarrollo social. La participación social comprende la participación ciudadana y comunitaria.

Transparencia: Principio conforme al cual toda información en poder de los sujetos obligados se presume pública, en consecuencia, de lo cual dichos sujetos están en el deber de proporcionar y facilitar el acceso a la misma en los términos más amplios posibles y a través de los medios y procedimientos que al efecto establezca la ley, excluyendo solo aquello que esté sujeto a las excepciones constitucionales y legales y bajo el cumplimiento de los requisitos establecidos en la ley.


Usuario: Persona que se recibe la atención de la prestación de los servicios de salud de la E.S.E Hospital Local de Aguachica.

Veeduría ciudadana: Es el mecanismo democrático de representación que le permite a los usuarios, ejercer vigilancia sobre la gestión de la atención y prestación de los servicios de Salud de la E.S.E Hospital Local de Aguachica.

7.1 CONDICIONES CON RESPECTO AL PROCEDIMIENTO PARA RECEPCION DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES

1. Objetivo

El propósito de este procedimiento es establecer un sistema organizado y transparente para la recepción, registro, seguimiento y solución de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades (PQRSF) recibidas por los usuarios, garantizando una

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 30 de 50

adecuada gestión de los comentarios y necesidades, conforme a los protocolos establecidos por la organización.

2. Canales de Recepción

Las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones pueden ser presentadas a través de los siguientes medios:

- Personalmente: En las instalaciones del hospital o entidad.
- Escrito: En formato impreso que se recibe en las ventanillas de atención o puntos específicos habilitados.
- Correo electrónico: En las direcciones electrónicas establecidas para la atención de PQRSF.
- Teléfono: A través de las líneas telefónicas designadas para atención.

3. Formato de Registro de PQRSF

Toda solicitud presentada será recibida y registrada a través del formato de PQRSF correspondiente y será ingresada en la Plataforma de gestión de PQRSF, así como organizada por carpeta de EPS en formato Excel para cada entidad prestadora de salud (EPS). El formato debe incluir los siguientes detalles:


- Tipo de solicitud (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias o Felicitaciones).
- Nombre del usuario, número de identificación, contacto.
- Descripción detallada de la solicitud.
- Canal por el cual fue presentada.

4. Buzón de Sugerencias

El buzón de sugerencias estará habilitado para recibir solicitudes durante un periodo de 15 días según el cronograma preestablecido. Las PQRSF que se encuentren en el buzón serán presentadas ante el Comité de Ética Hospitalaria de la entidad para su lectura y posterior análisis. Además, serán enviadas al líder del SIAU para su trámite o mejora. Este buzón será revisado y procesado conforme a la programación de apertura y cierre.

5. Trámite Único para Cada PQRSF

Cada Petición, Queja, Reclamo, Sugerencia o Felicitación recibida deberá ser gestionada con un trámite único que garantizará su adecuado seguimiento y resolución. La solicitud será registrada, procesada y posteriormente cerrada con la respuesta o solución correspondiente, que será comunicada al usuario.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 31 de 50	

6. Seguimiento de PQRSF

Cada PQRSF debe ser registrada en un formato de seguimiento, con el fin de llevar un control exhaustivo de su proceso, desde la recepción hasta su solución. Este formato incluirá:

- Fecha de recepción.
- Estado del trámite.
- Persona responsable del seguimiento.
- Tiempo estimado de respuesta.
- Solución final o estado actual del proceso.
- Comunicación al usuario sobre la resolución del caso.

7. Condiciones para las PQRSF Escritas

Las PQRSF que sean presentadas de manera escrita deben cumplir con las siguientes condiciones:

- Ser totalmente respetuosas.
- Expresar claramente la inquietud o solicitud, sin lenguaje ofensivo ni agresivo. Cualquier PQRSF que no cumpla con estos requisitos podrá ser rechazada, y el trámite no continuará hasta que se cumpla con estas condiciones básicas de respeto.


8. Obligación de Información al Usuario

El encargado del Servicio de Atención tiene la responsabilidad de mantener informado al usuario sobre el estado del trámite de su Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia (PQRSF). Esto incluye la notificación por escrito al usuario, mediante un oficio enviado a la dirección proporcionada, informando sobre:

- El estado actual de la solicitud.
- El plazo estimado para la solución o respuesta definitiva.
- Cualquier acción tomada o en proceso respecto a su solicitud.

9. Resolución y Cierre de Trámite

Una vez que se ha resuelto la solicitud o que se ha proporcionado una respuesta definitiva, se procederá al cierre del trámite, registrando la solución final en el formato de seguimiento y en la plataforma de gestión de PQRSF. El usuario recibirá un

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 32 de 50

documento formal con la resolución del caso, indicando si su solicitud fue atendida o si no procede, según el análisis correspondiente.

10. Mejora Continua

Las PQRSF recibidas serán evaluadas de manera periódica para identificar áreas de oportunidad de mejora en los procesos, servicios o atención. Se promoverá un ciclo de retroalimentación con el Comité de Ética Hospitalaria y el líder del SIAU para implementar mejoras continuas.

LOS CANALES DE COMUNICACIONES SON LAS SIGUIENTES :

TELEFONICA

Teléfono: 565 18 54
Celular: 3102150165

PERSONALIZADA

Oficina local: Carrera 7 No. 2-160, Aguachica - cesar - Atención personalizada de lunes a viernes de 7:00 a.m. – 12:00 M, y de 2:00 a 5:00 p.m.

Buzón de sugerencias localizado en la oficina local.

Oficina Centro de Salud San Eduardo: Carrera 32 # 10n-97

Buzón de sugerencias localizado en la oficina del centro de Salud San Eduardo


Oficina Centro de Salud Idema: Calle 15ª # 14-30

Buzón de sugerencias localizado en la oficina del centro de Salud Idema

SITIO WEB

Correo Electrónico: atencionalusuario@hospitallocalaguachica.gov.co

7.2 TIEMPO ESTABLECIDO DE RESPUESTA A LAS PQRSF

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 33 de 50

Las Peticiones, Quejas, Reclamos se resolverán en el plazo de tiempo más breve posible, dependiendo de la complejidad de las mismas. De acuerdo a la CIRCULAR EXTERNA 2023151000000010-5 DE 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud, reglamenta nuevos términos para resolver los reclamos en salud dependerán del tipo de clasificación del reclamo: Reclamo de riesgo simple: tendrá un tiempo máximo de respuesta de setenta y dos (72) horas. Reclamo de riesgo priorizado: tendrá un tiempo máximo de respuesta de cuarenta y ocho horas (48) horas.

Estos términos para resolver los reclamos en salud dependerán del tipo de clasificación del reclamo:

- Reclamo de riesgo simple: tendrá un tiempo máximo de respuesta de setenta y dos (72) horas.
- Reclamo de riesgo priorizado: tendrá un tiempo máximo de respuesta de cuarenta y ocho horas (48) horas.
- Reclamo de riesgo vital: tendrá un tiempo máximo de respuesta de veinticuatro (24) horas.

La nueva priorización busca dar respuesta a las barreras que se le presentan a los usuarios al acceder a los servicios y tecnologías en salud; por lo anterior, los nuevos tiempos definidos en la misma, son acordes al riesgo al que está expuesto el paciente según criterios clínicos


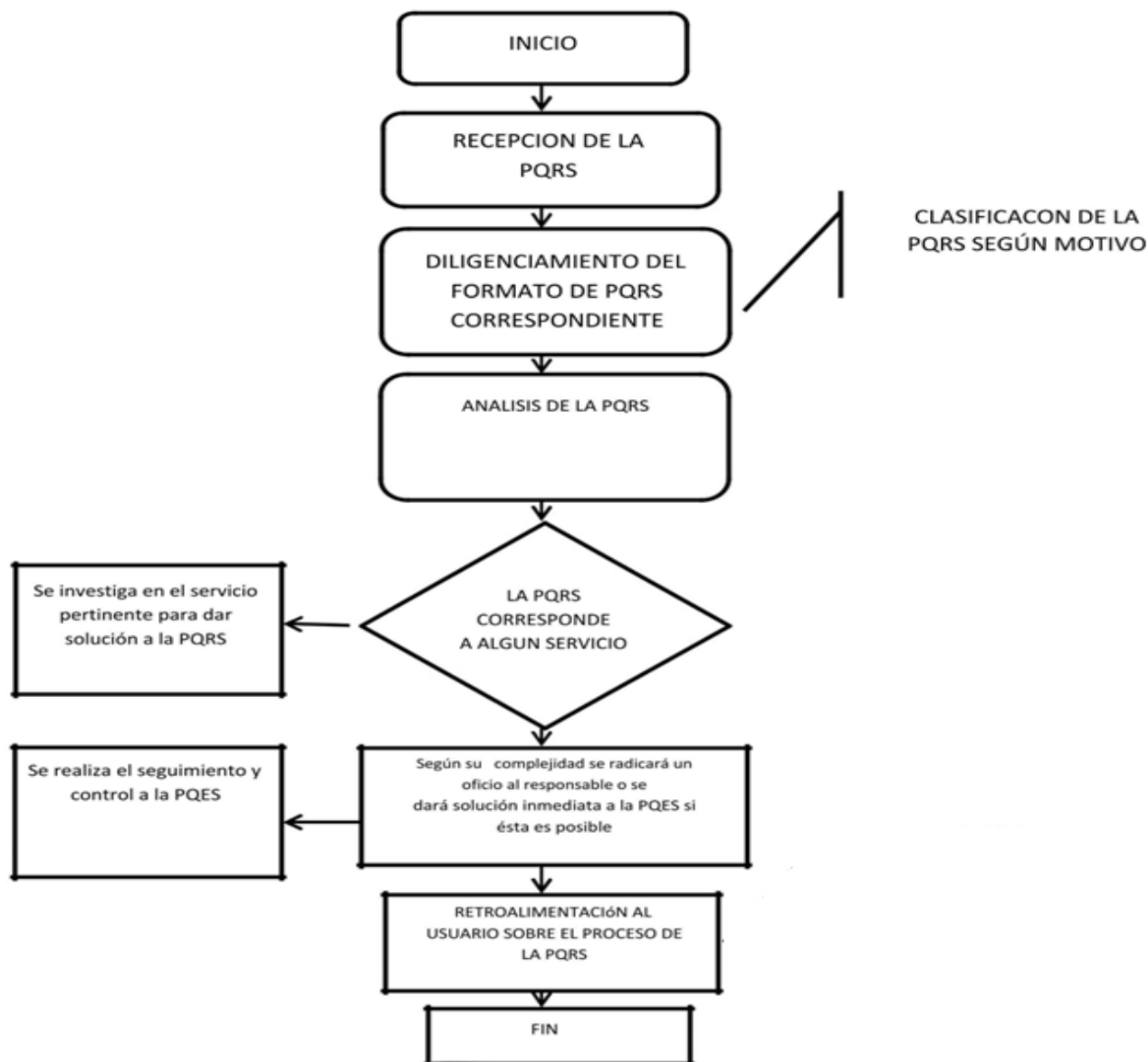

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 34 de 50	

DIAGRAMA DE FLUJO DEL PROCESO Y PROCEDIMIENTO PARA LAS PQRS



	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 35 de 50	

9. INFORMACIÓN ACERCA DE LA POLÍTICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS)


La participación es el derecho que tiene cada ciudadano/a y los colectivos a afectar las decisiones que afectan su bienestar, es decir, es el derecho a decidir sobre qué es el derecho a la salud y cómo se realiza y se cumple.

El Ministerio de Salud y Protección Social a través de la Resolución 2063 de junio de 2017 adopta la Política de Participación en Salud- PPSS, que tiene como objetivo la intervención de la comunidad en la organización, control, gestión y fiscalización de las instituciones del sistema de salud en conjunto.

El Ministerio de Salud adelantó la formulación de la Política de Participación Social en Salud, a través de un proceso “participativo cualificado”, teniendo en cuenta la opinión tanto de las personas que son representativas de los espacios y mecanismos de participación social en salud como de los trabajadores que a lo largo de su trayectoria demostraron capacidades por su experiencia dentro de los procesos de participación en salud.

El objetivo de esta iniciativa dentro del Modelo Integral de Atención en Salud se reglamenta como un proceso de retroalimentación dinámico y constante, con el fin de mejorar su desempeño en los resultados en salud, implementando planes que incorporen cambios de procesos respecto a la participación social, mecanismos de incentivos financieros y mecanismos de difusión e información.

La política pública de participación social en salud (PPSS) busca dar respuestas a las problemáticas, necesidades, dificultades, oportunidades, limitaciones y debilidades que afectan la participación social en salud, en la perspectiva de dar cumplimiento al marco

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 36 de 50	

legal vigente y, por ende, a la realización del derecho humano de la participación que se encuentra vinculado bajo una lógica de interdependencia con el derecho a la salud.

¿Qué necesidades o problemáticas afectan la participación en salud?


La visión de salud es limitada al sistema, a la enfermedad y a los servicios, aun no se logra que la Participación Social en Salud se vea como un derecho que se articula al derecho a la salud, ni mucho menos al bienestar.

La Falta de unicidad entre las leyes de participación hace que se conviertan a veces en obstáculos para participar.

Muchas veces las leyes no son coherentes entre sí y se prestan a interpretaciones que termina siendo “acomodadas” de acuerdo con los múltiples intereses de los actores.

Algunas veces las instituciones de salud (EPS, ESE, IPS, etc.) no respetan y garantizan la autonomía de la ciudadanía, sus organizaciones, las formas y/o mecanismos de participación, generando cooptación o control que les limita su capacidad de incidencia, lo que termina afectando los procesos participativos.


¿Cuáles son las responsabilidades de las EPS O IPS respecto a la PPSS?

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 37 de 50

1. **Socialización de la Política de Participación Social**
Se llevará a cabo un proceso de socialización de la Política de Participación Social, con el objetivo de informar y sensibilizar a los usuarios y a la ciudadanía sobre su importancia, principios y objetivos.
2. **Apoyo y Acompañamiento a las Instancias y Espacios de Participación**
Se brindará apoyo y acompañamiento continuo a todas las instancias y espacios de participación, facilitando la inclusión activa de los usuarios y la ciudadanía en la toma de decisiones.
3. **Mecanismos y Espacios de Participación**
Se establecerán mecanismos y espacios adecuados para que los ciudadanos puedan participar de manera efectiva en los procesos de decisión, promoviendo un entorno inclusivo, abierto y democrático.
4. **Garantía de la Transparencia en los Procesos Participativos**
Se garantizará la transparencia en todos los procesos participativos, asegurando que la información esté disponible y accesible para todos los involucrados, y que las decisiones se tomen de manera clara y responsable.
5. **Garantía de Derechos y Oportunidades para Todos los Usuarios y la Ciudadanía**
Se asegurará que todos los usuarios y miembros de la comunidad tengan pleno acceso a los derechos y oportunidades que les permitan participar de forma equitativa en los procesos sociales, sin discriminación alguna.
6. **Reconocimiento del Derecho a la Autonomía de las Organizaciones Sociales**
Se reconocerá y respetará el derecho a la autonomía de las organizaciones sociales, promoviendo su independencia y participación activa en los procesos de toma de decisiones, conforme a sus intereses y objetivos.
7. **Operación de Estrategias de Gestión, Comunicación y Educación**
Se implementarán estrategias eficaces de gestión, comunicación y educación para asegurar el cumplimiento del marco estratégico, así como las líneas de acción de cada área competente, contribuyendo al fortalecimiento de la participación ciudadana.
8. **Gestión de Recursos para los Procesos de Participación**
Se gestionarán los recursos necesarios para el apoyo y desarrollo de los procesos de participación, garantizando que los ciudadanos tengan las condiciones adecuadas para involucrarse activamente en los procesos sociales.

¿Cuáles son los ejes estratégicos de la PPSS?

1. **Fortalecimiento Institucional**
Impulsar el desarrollo y la capacidad organizacional de las instituciones involucradas en los procesos de salud, promoviendo su sostenibilidad y eficacia.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 38 de 50


2. **Empoderamiento de la Ciudadanía y las Organizaciones Sociales en Salud**
Fomentar la participación activa de la ciudadanía y las organizaciones sociales, asegurando que tengan el conocimiento y las herramientas necesarias para influir en las decisiones relacionadas con la salud.
3. **Promoción de la Cultura de la Salud**
Desarrollar e impulsar una cultura de salud preventiva, responsable y accesible para todos los miembros de la comunidad, promoviendo hábitos saludables y la educación en salud.
4. **Control Social**
Garantizar la supervisión y el seguimiento de las políticas y servicios de salud por parte de la comunidad, asegurando que se cumplan los derechos y necesidades de los usuarios.
5. **Gestión y Garantía en Salud con Participación en el Proceso de Decisión**
Asegurar que los procesos de gestión de la salud sean inclusivos, permitiendo la participación activa de la comunidad en la toma de decisiones relacionadas con la prestación de servicios de salud.

Algunas formas de participación comunitaria en salud son:

- **Comités de Participación Comunitaria en Salud (COPACOS):** Espacios de participación donde la comunidad contribuye a la planificación, seguimiento y evaluación de los servicios de salud.
- **Comités de Ética Hospitalaria:** Grupos encargados de velar por la integridad ética en el ejercicio de la medicina y la prestación de servicios de salud en los hospitales.
- **Alianzas o Asociaciones de Usuarios:** Organizaciones que agrupan a los usuarios para promover su bienestar, defender sus derechos y mejorar la calidad de los servicios.

En la **E.S.E. Hospital Local de Aguachica**, contamos con nuestra **Asociación de Usuarios**, un espacio abierto para fomentar la participación comunitaria y fortalecer la colaboración entre los usuarios y el hospital en la mejora de los servicios de salud.

PRINCIPIOS DE LA PARTICIPACIÓN SOCIAL

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 39 de 50	

Comunicación efectiva para preparar interacciones más amplias y rápidas con los ciudadanos y asegurar mejor gestión del conocimiento.

Trasparencia desde el principio del proceso con la publicación previa de materiales técnicos y administrativos para su desarrollo, hasta el final donde se socialicen los resultados y se informe cómo se incorporaron las recomendaciones del público participante en la política pública.


Confianza en doble vía, para estrechar la credibilidad mutua, donde prevalezca el interés por un mejoramiento de la salud y por ende de la calidad de vida de los colombianos.

Compromiso a través del liderazgo para brindar información temprana, así como para garantizar que el interés común se priorice sobre el particular, lo cual se traduce en mecanismos de consulta y participación activa a todos los niveles.

Claridad en los objetivos, límites y alcance de la Participación que se va a desarrollar, los cuales deben ser informados previa y claramente para que ayude en la construcción colectiva del conocimiento, confianza y compromiso.

Objetividad en la información que se provea durante el desarrollo de la Participación Ciudadana, así como en la socialización de los resultados de la misma, para que todos los ciudadanos estén informados de manera completa y veraz.

Ciudadanía activa que se documenta e informa sobre sus deberes y derechos, logrando comunicar el bien mayor para su comunidad y aumentando la conciencia ciudadana para reforzar la participación decidida, activa y constructiva.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 40 de 50

Igualdad en la Participación Ciudadana, de forma tal que existan las garantías necesarias para participar como ciudadanos en igualdad de condiciones.

La autonomía en la Participación debe ejercerse con total independencia de posibles intereses ajenos al bien común

OBJETIVOS DE LA RESOLUCIÓN 2063 DE 2017

Fortalecer la capacidad institucional para garantizar el derecho a la participación social en salud.

Fortalecer la capacidad ciudadana para que la ciudadanía intervenga, incida y decida en la formulación de políticas públicas de salud: diseño, ejecución, evaluación y ajuste.


Promover la participación social para impulsar y difundir la cultura de la salud y el autocuidado así como propiciar la defensa del derecho a la salud de los ciudadanos y detectar temas cruciales para mejorar los niveles de satisfacción.

Incentivar el ejercicio de control social y veeduría de recursos del sector salud y el cumplimiento de los planes de beneficios.

Promover los procesos de gestión y garantía en salud, y la participación en la presupuestación participativa en salud.

RELACIÓN ENTRE LOS EJES

Los ejes están interrelacionados entre sí.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 41 de 50

El eje 1 genera condiciones institucionales.

El eje 2 genera condiciones ciudadanas.

El eje 3 modifica la mentalidad sobre el derecho a la salud como bien público.

El eje 4 genera posibilidades de acción y control sobre la gestión.

El eje 5 es la materialización de la participación con decisión.

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN:

Canales de Comunicación, medios electrónicos y presenciales

Espacios institucionales como mecanismo de discusión

Veedurías

Identificar en cada área misional dónde se pueden hacer ejercicios de participación

Diálogos participativos con la comunidad

Implementar Tics y usar redes sociales para promover intercambios con la comunidad

Propiciar encuentros de la comunidad con las autoridades de salud


10. RUTA DE ATENCIÓN INTEGRAL PARA LA PROMOCIÓN Y MANTENIMIENTO DE LA SALUD EN LOS DIFERENTES CURSOS DE VIDA: PRIMERA INFANCIA, INFANCIA, ADOLESCENCIA, JUVENTUD, ADULTEZ Y VEJEZ

¿QUE ES?

Es una herramienta que sirve para garantizar:

La promoción de la salud

La prevención de la enfermedad

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 42 de 50

La generación de una cultura del cuidado para todas las personas, familias y comunidades.

¿CUAL ES SU FINALIDAD?

Realizar la valoración integral, la detección temprana, la protección específica y la educación para la salud de forma individual, grupal o familiar.

A partir de lo cual:

Se fortalecen capacidades para el cuidado de la salud

Se minimizan riesgos de enfermar


Se deriva oportunamente a otras rutas de atención en salud

Las atenciones de salud definidas en la ruta garantizaran la detección temprana de riesgos en salud.

11. DECLARACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS

El usuario de los servicios de salud, tiene derecho fundamental a los cuidados que respeten su dignidad personal, cultural, social y espiritual, sin importar la edad, género, raza, idioma, religión, filiación política de origen, orientación sexual, condición social o modalidad de afiliación al sistema de salud.

Te invitamos a conocer tus derechos y deberes como Usuario.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 43 de 50

DERECHOS

A acceder a los servicios y tecnologías de salud, que le garanticen una atención integral, oportuna y de alta calidad.

Recibir una atención integral en salud con calidad; prestada por personal capacitado, idóneo y comprometido.

Recibir un trato digno y amable; que respete sus creencias, costumbres y opiniones sobre su enfermedad.

A Recibir atención en condiciones de limpieza, seguridad y privacidad.


Mantener una comunicación clara con el personal que lo atiende, para que comprenda mejor su estado de salud, el tratamiento y los procedimientos que se le van a practicar.

A que se le garantice un manejo confidencial de toda la información que reciba o genere la institución durante su proceso de atención.

A que se protejan sus pertenencias mientras reciba atención y no pueda sumir su cuidado.

Recibir toda la información necesaria sobre trámites, tarifas y demás aspectos administrativos para facilitar su proceso de atención.

Recibir o rechazar apoyo espiritual de acuerdo con su religión o culto.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 44 de 50	

A que se le brinde, en coordinación con otras entidades de protección social la seguridad y el apoyo necesario en casos de violencia, maltrato o abandono.

Ser escuchado oportunamente y recibir respuestas a todas las quejas reclamaciones, sugerencias e inquietudes.

A recibir o rechazar la visita y acompañamiento de familiares y amigos, respetando las normas de seguridad de la institución.

DEBERES

Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad, cumplir con el tratamiento, recomendaciones e instrucciones del personal de salud.


Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y prevención.

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

Suministrar a la institución información, clara y veraz, sobre su estado de salud, identificación y tipo de afiliación al Sistema de Seguridad Social.

Actuar de buena fe frente al sistema de salud.

Asistir oportunamente a las citas asignadas, y avisar 24 horas antes en caso de no poder cumplir.

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 45 de 50

No presentar doble afiliación en el sistema de seguridad Social en salud y tramitar la corrección de este evento en caso de presentarse.

Cuidar los bienes de la institución y hacer uso racional de los recursos y servicios ofrecidos.

Cancelar, cuando corresponda los pagos que se generen por su atención en salud.

12. ASIGNACION DE CITAS

Para acceder a las citas de los servicios de salud en el Hospital Local de Aguachica, se puede realizar de las siguientes maneras: de forma telefónica, personalizada y por página web.

TELEFONICA:

Asignación de citas telefónica: es un servicio con que cuenta la ESE HOSPITAL LOCAL DE AGUACHICA, con el objetivo de brindar una mayor oportunidad, comodidad y menos costo a los usuarios para la solicitud de la consulta externa.


A través de los números telefónicos: 3005446519, 3127311926, 318303772, en los siguientes horarios:

CONSULTA EXTERNA: Todos los días hábiles De 6:30 am a 10:00 am

ECOGRAFIAS: Todos los días hábiles De 10:00 am a 12:00 m

CONSULTA ODONTOLÓGICA: Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm

LABORATORIO CLÍNICO: Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 46 de 50

RAYOS X: Todos los días hábiles De 2:00 pm a 4:00 pm

PERSONALIZADA:

Se agenda cita personalizada a los usuarios preferencial, como son: Mujeres embarazadas, Adultos mayores de 55 años, niños menores de 5 años, discapacitados y personal de veredas.

En la Oficina local: Carrera 7 N° 2-160, Barrio Barahoja, Aguachica – cesar

Atención personalizada de lunes a viernes en los horarios anteriormente descritos.

SITIO WEB:


Página web: www.hospitallocalaguachica.gov.co

13.COMITÉ ÉTICA HOSPITALARIA

El Comité de Ética Hospitalaria de la ESE Hospital Local de Aguachica, tiene como objetivo propender por la humanización en la atención de pacientes y garantizar el mejoramiento de la calidad en la prestación de servicios de salud.

La Resolución 13437/1991 ordena la constitución de los Comités de Ética Hospitalaria, con el objeto de propender por la humanización de la atención de la salud y definir los derechos del paciente y el Decreto No. 1757 de 1994, Artículo 15, decreta su composición:

Conformación: El Comité de Ética Hospitalaria estará integrado así:

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 47 de 50	

El Gerente del Hospital o su delegado.

Un representante del equipo médico, elegido por y entre el personal de la institución.

Un representante del personal de enfermería elegido por y entre el personal de la institución.

Dos representantes de la Asociación de Usuarios.

Dos representantes de los Comités de Participación Comunitaria.


Los representantes ante el Comité de Ética Hospitalaria serán elegidos para periodos de tres (3) años y podrán ser reelegidos máximo por dos (2) periodos consecutivos.

La Dirección Médica conformó el Comité de Ética Hospitalaria (CEH) de la ESE Hospital Local de Aguachica desde el 3 de octubre de 2016.

Los Comités de ética hospitalaria son muy importantes en cualquier entidad prestadora de salud, su función es garantizar el cumplimiento de los reglamentos internos de la institución, también que las actuaciones del personal de la salud cumplan con las normas de excelencia de calidad y científica.

14. ¿Que son las Asociaciones de Usuarios en Salud?

Según lo establecido por el Decreto 1757 de 1994 la alianza o asociación de usuarios es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velaran por la calidad del servicio y defensa del usuario.


	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 48 de 50

En donde se deben crear:

- En empresas Sociales del Estado-ESE
- Instituciones Prestadoras de Salud “IPS”
- Empresas Promotoras de Salud del régimen contributivo “EPS”
- Empresas Promotoras de Salud del régimen subsidiado EPS.

¿Cuáles son las funciones de las asociaciones de usuario?

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la EPS
2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso de paquete de servicios
3. Participar en las juntas directivas de las instituciones prestadoras de salud para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y atención al usuario
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que les permita conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestadora de servicios de salud y la EPS
5. Vigilar las decisiones que se tomen en las juntas directivas para que se apliquen según lo acordado
6. Informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los afiliados.
7. Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades en salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo
8. Vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido
9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU		Página 49 de 50

10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven el menor costo.


¿Qué representantes eligen?

Las alianzas y asociaciones de usuarios elegirán sus representantes en asamblea general para periodos de dos años. Las instancias de participación podrían ser:

1. Un representante ante la junta directiva de la respectiva EPS publica o mixta Un representante ante la junta directiva de la institución prestadora de salud de carácter hospitalario publica o mixta
2. Un representante ante el comité de participación comunitaria respectivo
3. Un representante ante el concejo territorial de seguridad social en salud.
4. Dos representantes ante el comité de ética hospitalaria de la respectiva institución prestadora de servicios de salud, sea pública o mixta.

REGISTRO DE REVISIONES Y APROBACIONES

REVISION	FECHA			RESPONSABLE	MOTIVO DEL CAMBIO
	DD	MM	AA		
001	25	01	2019	Viviana Martínez Quintero	Inclusión de la nueva metodología y actualización del documento
002	10	01	2021	Viviana Martínez Quintero	actualización del documento, política de participación social en salud.
003	07	05	2021	Viviana Martínez Quintero	actualización del documento. Se modifica tiempo de respuesta a las PQR de acuerdo con la 2023151000000010-5 DE 2023 de la Superintendencia Nacional de Salud. Se incluye

	SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO, PARTICIPACIÓN CIUDADANA	Código	SGC-310-F-001
		Versión	02
		Descripción	Manual
		Fecha	02-01-2025
	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DEL USUARIO - SIAU	Página 50 de 50	

					información de la Asociación de usuarios.