

 <p>Hospital San Roque Empresa Social del Estado Pradera - Valle</p>	PROTOCOLO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	
Fecha de aprobación: Agosto de 2023	Fecha de Modificación:	Página 1 de 8
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PT-16	Versión: 01

OBJETIVO

Establecer un sistema de atención al usuario que permita gestionar de manera efectiva y transparente todas las interacciones con nuestros usuarios, garantizando sus derechos y deberes establecidos en la E.S.E. Hospital San Roque. Asimismo, buscamos promover la participación social en salud.

- Mejorar la atención y respuesta a usuarios, brindando orientación desde su ingreso a la Institución.
- Informar, promover y garantizar los derechos y deberes de los usuarios que ingresan a la Institución.
- Impulsar la participación social en salud, fortaleciendo vínculos.

ALCANCE

Atención a todos los usuarios que ingresen a los servicios prestados por la Institución.

RESPONSABLE

Auxiliar administrativo del SIAU, Líder de proceso Gestión de Calidad

Elaborado por: Katherine Cabrera	Revisado por: Aleyda Lorena Palma	Aprobado por: Katherine Cabrera
Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Planeación	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023



PROTOCOLO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha de aprobación: Agosto de 2023	Fecha de Modificación:	Página 2 de 8
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PT-16	Versión: 01

¿Qué es el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU?

Esta iniciativa del Ministerio de Salud tiene como propósito fortalecer la calidad de los servicios ofrecidos por las Instituciones Prestadoras de Salud (I.P.S.). Constituye una valiosa herramienta para orientar e informar a los usuarios sobre los servicios que brinda la institución, al tiempo que permite identificar necesidades, percepciones y expectativas. Esta información resulta fundamental para la búsqueda de soluciones y alternativas que contribuyan a la mejora continua. Además, se consideran diversas situaciones con el fin de asegurar un enfoque apropiado, al mismo tiempo, se consideran como pautas fundamentales para lograr la fidelización de nuevos pacientes y sus familiares.

El programa aborda los aspectos clave relacionados con el servicio al cliente, incluyendo su marco regulatorio y su importancia. Asimismo, se analizan los subprocesos relacionados, lo que permite a los funcionarios y a la comunidad en general comprender el enfoque y la relevancia de este sistema para la Empresa Social del Estado.

El programa también busca brindar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas que involucran al paciente o a su acudiente, tanto en aspectos logísticos como de gestión, con el fin de ofrecer un servicio más completo y satisfactorio.

La PQRSDF, que representa las iniciales de "Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones", es un sistema diseñado para gestionar la retroalimentación de los usuarios y mejorar la calidad de los servicios.

¿Para qué sirve el SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU?

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Hospital San Roque Pradera es una dependencia fundamental para brindar un acompañamiento efectivo a los usuarios y resolver todas sus dudas e inquietudes con respecto a los servicios de salud que ofrece la institución.

El SIAU se encarga de proporcionar información y orientación sobre los servicios que ofrece el Hospital San Roque Pradera. Parte importante de su labor es educar y sensibilizar a los usuarios sobre sus derechos y deberes en el contexto de los servicios de salud. Esto se realiza con la finalidad de promover una atención oportuna y de calidad para cada uno de los usuarios.

Elaborado por: Katherine Cabrera	Revisado por: Aleyda Lorena Palma	Aprobado por: Katherine Cabrera
Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Planeación	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023



PROTOCOLO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha de aprobación: Agosto de 2023	Fecha de Modificación:	Página 3 de 8
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PT-16	Versión: 01

Asimismo, tiene como objetivo asegurar la satisfacción de los usuarios, y para ello, se encarga de recibir, aclarar, gestionar y dar seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias que presenten los usuarios con relación a los servicios de salud prestados en el hospital.

La oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario del Hospital San Roque Pradera se encuentra ubicada en un espacio accesible en las instalaciones de la institución, lo que facilita el acceso de todas las personas. La oficina cuenta con personal capacitado que brindan asesoría personalizada a los usuarios, escuchando activamente sus necesidades e inquietudes.

Es importante destacar que el SIAU se preocupa por ofrecer una atención particularizada, teniendo en cuenta las condiciones de salud y otras circunstancias que puedan requerir un trato preferencial para ciertos usuarios, garantizando una atención adecuada y humanizada.

El horario de atención del Sistema de Información y Atención al Usuario SIAU es de lunes a viernes, desde las 7:00 a.m. hasta las 12:00 m y desde la 1:00 p.m. hasta las 5:00 p.m., asegurando que los usuarios tengan un espacio de tiempo específico para acudir a la oficina y recibir la asistencia que requieran.

DEFINICIONES

- **Atención al Usuario:** Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en la institución y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los usuarios, buscando generar satisfacción.
- **Servicio:** Es un conjunto de actividades que busca responder a las necesidades de un cliente (usuario).
- **Usuario/Paciente:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios de salud. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en el hospital.
- **Accesibilidad:** Facilidad de entrar en contacto con los diferentes servicios y/o funcionarios, incluyendo aspectos como horarios y tiempos de espera.
- **Actitud:** Disposición de una persona hacia algo o alguien, que puede ser modificada.
- **Atención Personalizada:** Modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individual, considerando sus características y demandas personales.
- **Asertividad:** Estilo de comunicación flexible, abierto, amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

Elaborado por: Katherine Cabrera	Revisado por: Aleyda Lorena Palma	Aprobado por: Katherine Cabrera
Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Planeación	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023



PROTOCOLO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha de aprobación: Agosto de 2023	Fecha de Modificación:	Página 4 de 8
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PT-16	Versión: 01

- Calidad: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- Calidad Percibida: La imagen o el concepto de calidad de un servicio que tienen los usuarios. Incluye aspectos técnicos, relaciones y del entorno de atención.
- Capacidad de Respuesta: Agilidad de trámites y capacidad de cumplir con los objetivos del servicio.
- Competencia: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar funciones de manera correcta y adecuada.
- Confidencialidad: Característica de la relación funcionario-usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información generada en el proceso asistencial.
- Empatía: Capacidad de ponerse en el lugar de la otra persona y transmitirlo, para que sepa que comprendemos su situación.
- Expectativas: Lo que los usuarios esperan encontrar al acudir al Hospital San Roque Pradera. Es importante no generar falsas expectativas para evitar frustración e insatisfacción.
- Fiabilidad: Hacer las cosas bien a la primera y evitar errores.
- Garantía: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- Mejora: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y la satisfacción de los usuarios.
- Peticiones: Representa las solicitudes formales o requerimientos específicos que los usuarios hacen a la empresa o entidad. Estas peticiones pueden abarcar una amplia gama de temas, como información adicional, trámites específicos, servicios adicionales, entre otros.
- Quejas: Refleja las expresiones de insatisfacción o descontento que los clientes tienen sobre algún aspecto del servicio ofrecido. Las quejas pueden estar relacionadas con la atención recibida, la calidad de los productos o servicios, demoras, errores, o cualquier otro aspecto que haya generado una experiencia negativa.
- Reclamos: Son las demandas de corrección o solución que los usuarios presentan cuando han enfrentado problemas o inconvenientes que requieren una intervención por parte de la empresa. Los reclamos pueden referirse a errores en facturación, incumplimientos de acuerdos, daños en productos, entre otros.
- Sugerencias: Son propuestas, ideas o recomendaciones que los clientes ofrecen para mejorar los productos o servicios de la empresa. Estas sugerencias pueden ser de diversa índole, como mejoras en procesos, implementación de nuevas funcionalidades, cambios en políticas, etc.

Elaborado por: Katherine Cabrera	Revisado por: Aleyda Lorena Palma	Aprobado por: Katherine Cabrera
Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Planeación	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023



PROTOCOLO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha de aprobación: Agosto de 2023	Fecha de Modificación:	Página 5 de 8
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PT-16	Versión: 01

- Denuncias: Representa la comunicación de irregularidades, actos ilícitos, o situaciones anómalas que los usuarios reportan a la empresa o entidad. Las denuncias buscan poner en conocimiento situaciones que requieren investigación y atención especial para garantizar la integridad y el cumplimiento de normativas.
- Felicitaciones: Representa los reconocimientos o agradecimientos que los usuarios expresan cuando han tenido una experiencia satisfactoria con la empresa. Estas felicitaciones pueden ser tanto para individuos que brindaron un servicio excepcional como para la empresa en su conjunto por el buen desempeño en alguna situación específica.
- Orientación al Usuario Interno y Externo: Organización de los servicios que permite al usuario conocer los servicios ofrecidos y su ubicación física.
- Percepción: Conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se les prestan los servicios.
- Funcionarios: Todas las personas que desarrollan su trabajo en el Hospital San Roque Pradera, incluyendo médicos, odontólogos, enfermeras, asistentes administrativos, tecnólogos, paramédicos, conductores, comunicadores, nutricionistas, psicólogos, 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.

FUNCIONES

- Informar y orientar a los usuarios sobre el uso, acceso y disponibilidad de los servicios que presta la ESE.
- Orientar a los pacientes y/o familiares en relación con los procedimientos y trámites necesarios.
- Promover canales de participación social en salud
- Servir como estrategia para fortalecer la calidad de los servicios de la institución, a través de la información proporcionada por los usuarios por medio de encuestas de satisfacción, buzones de sugerencias y trámite de quejas.
- Evaluar permanentemente el grado de satisfacción a través de encuestas y otras metodologías.
- Recepción y trámite de las quejas, reclamos, solicitudes presentadas por los usuarios.
- Dar apertura de los buzones de sugerencias y elaborar las actas correspondientes.
- Realizar el consolidado de quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y encuestas de satisfacción.

Elaborado por: Katherine Cabrera	Revisado por: Aleyda Lorena Palma	Aprobado por: Katherine Cabrera
Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Planeación	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023



PROTOCOLO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha de aprobación: Agosto de 2023	Fecha de Modificación:	Página 6 de 8
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PT-16	Versión: 01

ATENCIÓN PRESENCIAL DE USUARIO/A EN EL HOSPITAL SAN ROQUE PRADERA:

1. Inicio con un cálido saludo: Al recibir a cada usuario/a, inicie el encuentro con un amable "buenos días" o "buenas tardes".
2. Identificación personal: Preséntese claramente indicando su nombre y, a continuación, pregunte al usuario/a: "¿En qué puedo servirle?"
3. Trato respetuoso: Si desconoce el nombre del usuario/a, pídale amablemente que se lo proporcione y utilícelo junto con el término adecuado, como "señor", "señora", "joven" o "señorita". En el Hospital San Roque Pradera, valoramos el respeto y la cortesía hacia nuestros usuarios.
4. Adecuación del tono de voz: Emplee un tono de voz amigable y respetuoso, entendiendo que la forma de hablar puede influir positivamente en la comunicación.
5. Cumplimiento de protocolos: Siga rigurosamente los protocolos establecidos para cada tipo de atención, asegurando una atención segura y eficiente.
6. Información sobre la espera: Si el usuario/a debe aguardar, informe cordialmente y explique el motivo con claridad para brindar transparencia en nuestro servicio.
7. Comportamiento profesional: Evite expresiones, risas o acciones innecesarias que puedan distraer o incomodar al usuario/a durante su atención.
8. Lenguaje claro y comprensible: Utilice un vocabulario sencillo y fácil de entender para facilitar la comunicación con nuestros usuarios.
9. Tiempo adecuado para cada usuario/a: Dedique el tiempo necesario para atender las inquietudes de cada usuario/a, incluso si ello implica exceder el horario establecido.
10. Respeto a la identidad de género: En el Hospital San Roque Pradera, respetamos la identidad de género de cada individuo, por lo que utilizaremos su nombre social, de acuerdo con la Circular N°34 del Ministerio de Salud vigente desde el 13 de septiembre de 2011.
11. Contacto visual respetuoso: Mantenga un contacto visual adecuado con el usuario/a, demostrando interés y respeto sin hacerlo sentir incómodo/a.
12. Empatía y comprensión: Cultive la empatía hacia el usuario/a, tratándolo/a con amabilidad y consideración, tal como le gustaría ser tratado/a a usted mismo/a.
13. Despedida con amabilidad: Al concluir la atención, despídase con un mensaje cordial deseando un buen día o tarde, y recuerde transmitir que en el Hospital San Roque Pradera estamos siempre dispuestos a servir con excelencia y compromiso.

Elaborado por: Katherine Cabrera	Revisado por: Aleyda Lorena Palma	Aprobado por: Katherine Cabrera
Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Planeación	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023



PROTOCOLO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha de aprobación:
Agosto de 2023

Fecha de Modificación:

Página 7 de 8

Tipo de Proceso: Estratégico

Código: GC-PT-16

Versión: 01

Socialización de los deberes y derechos del usuario

En la institución, como parte de un equipo multidisciplinario de profesionales dedicados a brindar atención integral a pacientes y sus familias, hemos fortalecido nuestra estrategia para canalizar las necesidades sociales y administrativas desde la oficina de SIAU en los servicios. Lo hacemos a través de un diálogo empático, amigable y cálido con los usuarios y pacientes, evitando realizar interrogatorios que puedan generar incomodidad. Además, verificamos posibles situaciones que puedan afectar sus derechos durante la atención en salud, como:

- Es tu derecho elegir libremente a los profesionales de la salud que te atenderán, incluyendo al médico general u otros profesionales que prefieras.
- Es tu derecho mantener una comunicación clara y permanente con tu médico tratante. Es fundamental que exista una comunicación abierta para que comprendas tu condición de salud y el tratamiento que recibirás.
- Es tu derecho recibir información clara y suficiente sobre tu condición de salud. El médico general debe proporcionarte detalles comprensibles sobre el diagnóstico, tratamiento y pronóstico.
- Es tu derecho ser tratado con dignidad y respeto en todo momento durante tu atención médica.
- Es tu derecho a la confidencialidad y privacidad de tu información médica. Es importante asegurar que tu información se mantenga confidencial y no sea divulgada sin tu consentimiento.
- Es tu derecho recibir asistencia de calidad durante todo el proceso de enfermedad. La atención médica debe ser adecuada en todas las etapas de tu enfermedad.
- Es tu derecho acceder de manera oportuna a tecnologías y medicamentos necesarios para tu condición de salud en el nivel primario.
- Es tu derecho recibir servicios de salud en condiciones higiénicas y seguras, respetando tu intimidad durante tu atención médica.
- Es tu derecho conocer los canales para presentar reclamaciones y sugerencias sobre la atención recibida.
- Es tu derecho recibir explicaciones claras sobre los costos de los servicios médicos en el nivel primario.
- Es tu derecho recibir atención médica sin discriminación de ningún tipo.

Elaborado por: Katherine Cabrera	Revisado por: Aleyda Lorena Palma	Aprobado por: Katherine Cabrera
Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Planeación	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023



PROTOCOLO SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

Fecha de aprobación: Agosto de 2023	Fecha de Modificación:	Página 8 de 8
Tipo de Proceso: Estratégico	Código: GC-PT-16	Versión: 01

Deberes

- Debes cumplir con las indicaciones y tratamientos médicos: Sigue las instrucciones y tratamientos recomendados por el médico general u otros profesionales de la salud.
- Debes proveer información veraz y completa: Proporciona información veraz y completa sobre tu historial médico, síntomas y cualquier otro dato relevante para tu atención.
- Debes respetar las normas y horarios de la institución de salud: Acatar las normas y horarios establecidos por la institución de salud.
- Debes utilizar los servicios de manera responsable: Haz un uso responsable de los servicios de salud, evitando solicitar atención innecesaria o abusar de los recursos médicos.
- Debes respetar el turno de atención: Respeta el orden de atención establecido, esperando tu turno para ser atendido.
- Debes cancelar oportunamente los servicios no utilizados: Cancela oportunamente las citas médicas o servicios que no vayas a utilizar, para permitir la atención de otros pacientes.
- Debes informarte sobre los derechos y deberes: Infórmate sobre tus derechos y deberes en el sistema de salud, incluyendo los establecidos en la Resolución 1751 de 2015.
- Debes cuidar y conservar los recursos de la institución de salud: Cuida y conserva los recursos médicos y las instalaciones de la institución de salud.
- Debes ser respetuoso con el personal de salud y otros usuarios: Mantén una actitud respetuosa hacia el personal de salud y otros pacientes durante tu atención.

Debes pagar oportunamente los servicios de salud: Cumple con la obligación de pagar oportunamente los servicios de salud que utilices, de acuerdo con las tarifas establecidas

Elaborado por: Katherine Cabrera	Revisado por: Aleyda Lorena Palma	Aprobado por: Katherine Cabrera
Cargo: Asesora de Calidad	Cargo: Asesora de Planeación	Cargo: Asesora de Calidad
Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023	Fecha: Agosto de 2023