	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU</b>	<b>PAMCC</b>  Página 2 de 10
---	--	------------------------------------

## CONTENIDO

- 1. INTRODUCCIÓN**
- 2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL**
  - 2.1 Reseña histórica
  - 2.2 Misión
  - 2.3 Visión
  - 2.4 Valores Corporativos
- 3. MARCO JURÍDICO**
- 4. VISIÓN DEL SIAU**
- 5. QUÉ ES EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**
- 6. PARA QUE SIRVE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**
- 7. OBJETIVOS**
  - 7.1 Objetivo general
  - 7.2 Objetivos específicos
- 8. FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**
- 9. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**
- 10. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**
- 11. FUNCIONES DEL RESPONSABLE DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**
- 12. METODOLOGÍA DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**
- 13. FLUJOGRAMA DE RECEPCIÓN DE INFORMACIÓN DE ENCUESTAS DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA E.S.E. HOSPITAL SAN LORENZO**
- 14. INSTRUMENTOS BÁSICOS ANEXOS**


<b>E.S.E. Hospital San Lorenzo</b> <i>Al servicio de la vida</i>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU</b>	<b>PAMCC</b>
		Página 1 de 10

# **ESE HOSPITAL SAN LORENZO**

**MANUAL OPERATIVO**

## **SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**

**MUNICIPIO DE LIBORINA 2010**

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU</b>	<b>PAMCC</b>
		Página 3 de 10

## 1. INTRODUCCIÓN

Este documento es el resultado del diagnóstico, propuesta e implementación del Servicio de Información y Atención al Usuario "SIAU" realizado en la E.S.E Hospital San Lorenzo del Municipio de Liborina, con el fin de cumplir con los lineamientos establecidos por el Ministerio de la Protección Social y partiendo del modelo definido por este, la institución ha visto la necesidad de implementar el "SIAU" y de esta manera cumplir con los planes propuestos para el mejoramiento de la calidad.

El sistema de Información y Atención al Usuario "SIAU", es una herramienta eficaz para conocer necesidades y expectativas de los clientes internos y externos que sirvan para la toma de decisiones, en la búsqueda de la calidad en la prestación de los servicios. Además, es el instrumento ideal para que la institución se de a conocer, cree una imagen positiva y mercadee sus servicios.

Con el fin de garantizar que este servicio cumpla a cabalidad con sus objetivos y funciones definidos, se proponen una serie de indicadores de gestión para la evaluación de dicho servicio; igualmente, la aplicación de la encuesta sobre el conocimiento y la importancia del SIAU dentro de la institución.


## 2. INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

### 2.1 Reseña Histórica

La E S E Hospital San Lorenzo de Liborina, está ubicada en el Occidente antioqueño. Limita con el municipio de Sabanalarga, Olaya, San José de la Montaña, Burítica y Belmira. Inicio su funcionamiento en la sede que hoy en día es la casa de la Cultura en el año 1962, posteriormente se traslado al terreno ubicado cerca a la quebrada Juan García, que fue recibido en donación e inicia sus labores en la nueva construcción en el año 1981.

Presta los servicios de salud de primer nivel de complejidad contemplados en el Plan Obligatorio de Salud a toda la población y sus visitante, distribuidos en población de régimen subsidiado y contributivo afiliada a las EPS Saludcoop y Coomeva igualmente atendiendo a la población de los regimenes especiales Policia Nacional y Magisterio; así como todas las urgencias y presta los servicios que está en capacidad de ofrecer a la población no afiliada al sistema de seguridad social en salud.

El hospital fue inaugurado en el mes de Diciembre de 1981, siendo presidente de Colombia Julio Cesar Turbay Ayala y Gobernador de Antioquia Iván Duque Escobar.

 <p><b>E.S.E. Hospital San Lorenzo</b> <i>Al servicio de la vida</i></p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU</b></p>	<p><b>PAMCC</b></p> <hr/> <p>Página 4 de 10</p>
---	---	---

## 2.2 Misión

Somos una Empresa Social del Estado que presta servicios de atención primaria en salud, con criterios de idoneidad, integralidad, solidaridad, eficiencia y calidad. Generamos rentabilidad social y sostenibilidad económica contribuyendo a mejorar la calidad de vida de la comunidad.

## 2.3 Visión

Seremos en el 2015 la mejor alternativa para la región en prestación de servicios de salud con calidad, oportunidad e integralidad al servicio del bienestar de la comunidad de nuestro municipio y sus visitantes, reconocidos por la búsqueda de la excelencia y la Acreditación en salud

## 2.4 Valores Corporativos

### **COMPROMISO**

Pacto, convenio, acuerdo para el logro del direccionamiento estratégico.

### **LIDERAZGO**

Capacidad de despertar motivación, seguimiento y emprendimiento, para el logro de un fin común.

### **TOLERANCIA**

Respetar las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las nuestras.

### **RESPETO**


Trato humanizado, digno, igualitario para nuestros usuarios internos y externos.

### **RESPONSABILIDAD**

Capacidad existente de todo empleado para reconocer y aceptar las consecuencias de un hecho realizado libremente.

### **HONESTIDAD**

Equilibrio en el pensar, en el decir y en el hacer con la institución, con el usuario y con el entorno.

 <p><b>E.S.E. Hospital San Lorenzo</b> <i>Al servicio de la vida</i></p>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU</b>	<b>PAMCC</b>  Página 5 de 10
---	--	------------------------------------

### **TRABAJO EN EQUIPO**


Conjunto de ideas y toma de decisiones en grupo para la búsqueda del mejoramiento o el logro de una meta.

### **CALIDAD HUMANA - CALIDEZ**

Atención personalizada, humana, integral, oportuna, amable con los usuarios externos e internos

### **3. MARCO JURIDICO**

- Constitución Política de 1991, en los Artículos 1, 2, 11, 12, 13, 18, 23, 42, 50, 64, 78, 79, 86, 87, 88, 89, 95, 103, 106, 300, 336, 356, 365, 366, la versión sobre los deberes, los derechos y las garantías y de la finalidad social del estado y de los servicios públicos.
- Ley 190 de 1995, Estatutos Anticorrupción, Art. 53-55 sobre sistemas de quejas y reclamos.
- Ley 100 de 1993, artículos 159, 198, 200, sobre garantías de los afiliados y de los usuarios.
- Decreto 1757 de 1994 art. 3-6, sobre formas de participación ciudadana y servicios de atención al usuario.
- Directiva presidencial 05 de 1995, sobre dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas.
- Circular 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud sobre sistema de quejas y reclamos.
- Decreto 4747 de 2006 y Resolución 2047 de 2007

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU</b>	<b>PAMCC</b>  Página 6 de 10
---	--	------------------------------------

#### **4. VISIÓN DEL SIAU**

Implementar el servicio de información y atención al usuario (SIAU) de la E.S.E. Hospital San Lorenzo, como el modelo gerencial de atención al usuario, con un énfasis en una cultura institucional de mejoramiento del servicio, logrando la adherencia de los usuarios a nuestros programas, contribuyendo al logro de la misión y los objetivos institucionales.

#### **5. QUÉ ES EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa gerencial diseñada para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (quejas, reclamos o sugerencias) sobre la prestación de los servicios y a la vez se constituye en la instancia de orientación.

#### **6. PARA QUE SIRVE EL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**

Con el servicio de información y atención al usuario se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la E.S.E. Hospital San Lorenzo y la construcción de los medios más adecuados de protección y promoción de los derechos de las personas, formulando los planes de mejoramiento en la prestación de los servicios.

#### **7. OBJETIVOS**

##### **7.1 OBJETIVO GENERAL:**

Implementar en la E.S.E. Hospital San Lorenzo, los instrumentos básicos necesarios para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario (SIAU) de una forma clara, eficaz y oportuna, con la activa participación de los usuarios y la comunidad para contribuir al mejoramiento en la calidad de los servicios.


	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU</b>	<b>PAMEC</b>
		Página 7 de 10

**7.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS**

- Adecuar la oficina de atención de quejas y reclamos para la recepción, apertura de registros, tramite, definición de grado y tipo de resolución o intervención realizada de acuerdo al tipo de petición o sugerencia hecha por el usuario.
- Realizar un análisis de la información tanto cualitativo como cuantitativo que nos permita llevar un registro minucioso sobre las demandas planteadas.
- Tomar decisiones efectivas de acuerdo a la gravedad de las faltas, buscando un mayor compromiso de las áreas y funcionarios afectados.
- Presentar mensualmente los consolidados de quejas, reclamos, sugerencias y encuestas de satisfacción a los respectivos jefes de áreas, subdirecciones y Gerencia de la E.S.E. Hospital San Lorenzo.
- Generar las bases para la creación de planes de mejoramiento de la calidad centrada en el servicio al usuario.
- Implementar una cultura organizacional que contribuya al mejoramiento del clima organizacional.

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

- Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- Hacer uso de los instructivos de diligenciamiento y registro de peticiones (identificación del usuario), como instrumento básico para la operación.
- Operativizar los diferentes medios de comunicación que permitan un análisis cualitativo de las necesidades del usuario a través de encuesta, sondeos, buzón de sugerencias.
- Implementar políticas y estrategias del mejoramiento del clima organizacional que proyecte un mejor servicio.

	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU</b>	<b>PAMCC</b>  Página 8 de 10
---	--	------------------------------------

- Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios al desarrollo de herramientas de protección de los derechos y deberes derivados de la afiliación al sistema, portafolio de servicios, nuevas concepciones en la relación con el paciente.
- Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar con criterio cualitativo y cuantitativo la información proveniente del usuario, grupo o comunidad que alimentan el proceso de toma de decisiones.
- Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU, por los niveles superiores de la E.S.E.
- Consolidar el servicio de atención a la comunidad a través de acciones concertadas que favorezcan su participación activa en el mejoramiento de la calidad de los servicios de salud.
- Poner a disposición del sistema administrativo de la E.S.E. la información proveniente de los usuarios con el fin de favorecer su integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios de salud.


## **9. ESTRUCTURA Y FUNCIONAMIENTO DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**

Se cuenta con la voluntad política y administrativa de la gerencia y de su capacidad para abordar con visión prospectiva la solución y respuesta a las quejas, reclamos y solicitudes presentadas por los usuarios y funcionarios del sistema de salud, a través de la implementación y funcionamiento del servicio de información y atención al usuario.

## **10. CARACTERÍSTICAS DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)**

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



 <p><b>E.S.E. Hospital San Lorenzo</b> <i>Al servicio de la vida</i></p>	<p><b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS</b> <b>SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU</b></p>	<p><b>PAMCC</b></p>
		<p>Página 9 de 10</p>


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

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

- Divulgar las normas legales que fundamentan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario en todas las instancias: Gerencia, Administración, Usuarios y Funcionarios.
- Orientar decisiones gerenciales para solucionar problemas en apoyo a la toma de decisiones de los diferentes actores del proceso.
- Servir como herramienta de gestión y control de la calidad en el mejoramiento del clima organizacional.
- Implementar sistemas Internos – Externos de protección y defensa de los derechos de los usuarios desde el sector salud.
- Fortalecer el mejoramiento en la gestión, organización y toma de decisiones de los servicios de la Institución.
- Contribuir a la definición de políticas en la Institución con base en estudios de mercadeo e investigación en salud.

**12. METODOLOGÍA DE RECEPCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS**

- El usuario manifiesta la queja verbal o escrita en la oficina de Atención al Usuario.
- El Coordinador de Atención al Usuario registra en el consolidado de quejas y reclamos.

 <b>E.S.E. Hospital San Lorenzo</b> <i>Al servicio de la vida</i>	<b>MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU</b>	<b>PAMCC</b>
		Página 10 de 10

- Se pasa la queja o reclamo al jefe inmediato
- Se analiza, si es pertinente se lleva a cabo la verificación necesaria y sigue el proceso, y si no es pertinente se da respuesta al usuario.
- Una vez verificadas se toman las decisiones adecuadas en cada caso.
- Se hace reporte a la Gerencia.
- La queja o reclamo regresa a la Coordinación de Atención al usuario para ser dar respuesta al usuario
- Se le responde en forma escrita al usuario, dando cuenta del trámite realizado.
- En casos necesarios se hace entrega de la reclamación al comité de control interno disciplinario quien determina la pertinencia o no de un proceso disciplinario.

MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS

E.S.E. HOSPITAL SAN LORENZO - LIBORINA  
ATENCIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO - SIAU

