



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

RESOLUCIÓN N° 043

(MAYO 11 DE 2020)

"Por el cual se establece la modificación y organización del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Hospital Regional Moniquirá E.S.E."

LA GERENTE DEL HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRÁ E.S.E.

En uso de las facultades Constitucionales y Legales, especialmente las conferidas en el Acuerdo N°582 de fecha 09 de Junio de 2016 expedido por la Gobernación de Boyacá.

CONSIDERANDO

Que la Constitución Política de Colombia en su artículo 49; dispone que la atención de la salud y el saneamiento ambiental son servicios públicos a cargo del Estado siendo así como se debe garantizar a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.

Que la circular externa N° 000008 del 14 de septiembre de 2018; de la Superintendencia Nacional de Salud, por la cual se hacen adiciones, eliminaciones y modificaciones a la circular 047 de 2007; para las Entidades Administradoras de Planes de Beneficios, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud y Entidades Territoriales.

De conformidad con la Ley Estatutaria 1751 de 2015 regula el derecho fundamental a la salud, consagrándolo como un derecho autónomo e irrenunciable en sus dimensiones individual y colectiva, que comprende el acceso a los servicios de salud de manera oportuna, eficaz y con calidad y que de conformidad con el artículo 49 de la Constitución Política, su prestación como servicio público esencial obligatorio, se ejecuta bajo la indelegable dirección, supervisión, organización, regulación, coordinación y control del Estado. Así mismo, la precitada Ley establece como obligación del Estado ejercer una adecuada inspección, vigilancia y control mediante un órgano o las entidades especializadas que se determinen para el efecto.

El artículo 154 de la Ley 100 de 1993 prevé la intervención del Estado en el servicio público de seguridad social en salud con el fin de desarrollar las responsabilidades de dirección, coordinación, vigilancia y control de la seguridad social en salud y de la reglamentación de la prestación de los servicios de salud entre otras disposiciones.

Ley 190 de 1995, por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa. Decreto 2232 de 1995, por medio del cual se reglamenta la ley 190 de 1995 la cual hace énfasis con el Sistema de Quejas y Reclamos.



RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO - actualizar, el Manual de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Hospital Regional de Moniquirá E.S.E.

Parágrafo: Se entenderá adoptado el Manual de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU), del Hospital Regional Moniquirá E.S.E. Anexo al presente acto administrativo.

ARTÍCULO SEGUNDO. – ALCANCE- Las disposiciones establecidas en la presente resolución son de obligatorio cumplimiento por parte de la oficina encargada del Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU).

ARTÍCULO TERCERO. –Tener como prioridad el cumplimiento de la Misión y la Visión de la Institución frente a la calidad del servicio.

ARTÍCULO CUARTO. – Cumplir con los objetivos propuestos en el Manual, teniendo en cuenta las normas legales relacionadas como también promover y facilitar los espacios de participación social.

ARTÍCULO QUINTO. – implementar estrategias de información, educación y comunicación que estén dirigidas al usuario, en cuanto a la prestación de los servicios, así como dar respuesta oportuna a las quejas, sugerencias y felicitaciones.

ARTÍCULO SEXTO – Dar a conocer los deberes y derechos de los usuarios frente a la prestación de los servicios en las diferentes áreas de la Institución.

ARTÍCULO SÉPTIMO. – Mantener activa la asociación de usuarios para la conformación de las diferentes formas de participación en los comités de la Institución.

ARTÍCULO OCTAVO. – La vigilancia y control del cumplimiento del manual el Manual de Servicio de Información y Atención al Usuario (SIAU) del Hospital Regional Moniquirá E.S.E. Estará a cargo de la Gerencia y organismos de control según corresponda.

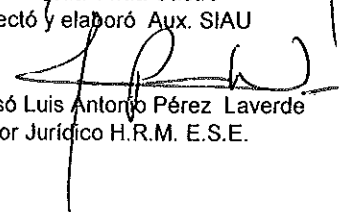
ARTÍCULO NOVENO. – La presente resolución rige a partir de la fecha de su publicación.

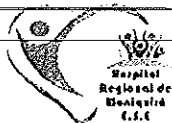
Publíquese y Cúmplase

Dada en Moniquirá Boyacá a los 11 días del mes de mayo de 2020


GLORIA YANETH MANRIQUE ABRIL
Gerente


Ángela Evelia Ávila Castro
Proyectó y elaboró Aux. SIAU


Revisó Luis Antonio Pérez Laverde
Asesor Jurídico H.R.M. E.S.E.



MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

2019

Gloria Yaneth Manrique Abril
Gerente

Elaboró: Ana María Castellanos Salas
Trabajadora Social



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

- 1.1. Misión
- 1.2. Visión
- 1.3. Valores Corporativos:

2. OBJETIVOS

- 2.1. Objetivo general
- 2.2. Objetivos específicos

3. MARCO NORMATIVO

4. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

- 4.1. Información al usuario:
- 4.2. Estrategias IEC

5. METODOLOGÍA PARA IMPARTIR LA INFORMACIÓN

- 5.1. Información personalizada en oficina SIAU
- 5.2. Procedimiento para la atención:
- 5.3. Información al usuario por medios masivos
- 5.4. Información mínima a socializar
- 5.5. Procedimientos para información al usuario del Hospital Regional de Moniquira

6. METODOLOGÍA PARA IMPARTIR LA INFORMACIÓN

- 6.1. Medición de la satisfacción usuarios servicios asistenciales
- 6.2. Técnica de recolección de información
- 6.3. Evaluación de satisfacción

7. REGLAMENTO INTERNO

7.1. Recolección de PQRSF

- 7.1.1. Radicados en oficinas:
- 7.1.2. Quejas verbales:
- 7.1.3. Buzones de sugerencias:
- 7.1.4. Página web:

7.2. Clasificación

7.3. Procesos y tiempos de PQRS

7.4. Estado de las quejas

7.5. Registro de PQRSF

7.5.1. Archivo físico:

7.5.2. Archivo magnético:

7.6. Tipificación de las quejas para su análisis posterior

7.6.1. Causas generadoras de las quejas:

8. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

8.1. Procedimiento para la conformación de la asociación de usuarios

8.2. Operación de la asociación de usuarios



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

INTRODUCCIÓN

El sistema de información y atención al ciudadano SIAU es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias que sobre la prestación de servicios formulan a las I.P.S.

El marco normativo vigente para el sistema general de seguridad social en salud, obliga a las instituciones prestadoras de servicio de salud IPS a establecer una serie de servicios orientados a garantizar la integralidad y calidad en una atención del usuario, lo que comprende disponer de una unidad de servicios de atención a los usuarios, recepción de quejas, reclamos y sugerencias, siendo un mecanismo para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, formular un plan de garantía de la calidad de los servicios, garantizar la seguridad de los usuarios y brindar las garantías de participación de los usuarios del sistema en los diferentes espacios de participación social previstos en la misma normatividad.

En este manual se desarrollan los aspectos más relevantes relacionados con el sistema de información y atención al usuario, involucrando además estrategias específicas de información, educación y comunicación que tienen como objeto satisfacer necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

1. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

1.1. Misión

Como Empresa Social del Estado brindamos servicios de baja y mediana complejidad en el marco de atención primaria en salud, con enfoque humanizado y de calidad; bajo criterios de gestión ambiental y responsabilidad social, generando espacios de investigación y academia.

1.2. Visión:

Para el año 2022 seremos un Hospital Público reconocido a nivel regional en la prestación de servicios de salud integrales, creadores de experiencias favorables y que aportan al mejoramiento de la calidad de vida de los usuarios y sus familias.

1.3. Valores Corporativos:

- **RESPONSABILIDAD:** Aportar el 100% de sus capacidades en su desempeño, reconociendo, aceptando y asumiendo las consecuencias de sus actuaciones.
- **HONESTIDAD:** Actuar con transparencia y rectitud
- **LEALTAD:** Construir con sus actuaciones una excelente imagen institucional.
 - **Con la institución:** Entiéndase como el permanente esfuerzo por representar con la mayor altura y dignidad a la institución a través de su actuación.
 - **Con la salud del paciente:** Toda actuación seguirá las guías de manejo establecidas por la institución y que buscan ante todo la seguridad del paciente, soportadas en una permanente actualización académica.
- **LIDERAZGO:** capacidad de cada uno de nuestros empleados de crear y aceptar positivamente los cambios y desarrollando trabajo en equipo en enfatizando, en la innovación y comprometiéndose con los objetivos institucionales.
 - **Con la comunidad:** Toda actuación que realice cada funcionario del HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA estará dirigido a lograr un impacto de mejoramiento en la calidad de vida de la comunidad objeto de la prestación de servicios.
- **HUMANIDAD:** Brindar un trato digno, respetuoso y equitativo a todas las personas.
- **CONFIDENCIALIDAD:** Abstenerse de hacer pública la información confiada por el usuario.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

2. OBJETIVOS

2.1. Objetivo General

Brindar un soporte documental para la implementación y evaluación de los procesos del Sistema de Información y Atención al usuario garantizando la orientación adecuada y eficaz de las actividades ejecutadas por el personal asistencial y administrativo del Hospital Regional de Moniquira en beneficios de los usuarios y de la institución.

2.2. Objetivos Específicos

- Identificar y describir los procesos de información y atención al usuario, que ofrece el Hospital Regional de Moniquira E.S.E a sus usuarios y que se concentran en lo que se ha denominado Servicio de Información y Atención al Ciudadano SIAU.
- Cumplir con las normas legales relacionadas con los espacios de participación social, referentes a la creación y puesta en funcionamiento de la oficina de atención e información al ciudadano incluido el proceso de recolección, trámite y respuesta a peticiones.
- Promover y facilitar los procesos de participación social en el sector salud, desde la perspectiva del Hospital Regional de Moniquira E.S.E.
- Establecer mecanismos que permitan la recolección sistemática de los conceptos del usuario sobre la calidad de los servicios, con el fin de tener un conocimiento cierto de las expectativas necesarias del usuario, que sirva de base para el diseño de planes de mejoramiento de los servicios.
- Promover la adecuada interacción entre los usuarios, Hospital Regional de Moniquira E.S.E, la Secretaría Departamental de Salud el Municipio, para lograr la complementariedad en la atención.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

3. MARCO NORMATIVO

Dando Cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se crea la oficina de Atención al Cliente "que debe contar con una línea telefónica abierta permanentemente 24 horas y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención al usuario."

Así mismo dando cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia nacional de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia. Para dar respuesta a un Agradecimiento, Sugerencias y/o Queja, es importante diligenciar completamente los datos relacionados en el formato para tal fin (Art.55 Ley 190 de 1995).

Acuerdo 117 de 1998, por el cual se establece el obligatorio cumplimiento de las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y la atención de enfermedades de interés en salud pública.

Acuerdo 260 de 2005, definición y aplicación de copagos y cuotas moderadoras en el SGSSSS.

Acuerdo 360 de 2005, plan de beneficios del régimen subsidiado.

Decreto 1011 de 2006, por el cuál se establece el sistema obligatorio de garantía de calidad de la atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.

Resolución 3797 de 2004, por la cual se reglamenta los comités técnicos científicos.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

4. SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL CIUDADANO

El Servicio de información y atención al ciudadano en el Hospital Regional de Moniquira E.S.E, está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de construir medios para la protección del usuario.

4.1. Información Al Usuario:

Es el proceso de mantener informado a los usuarios para hacer uso de los derechos y cumplir con los deberes, acordes a la caracterización sociocultural de la población afiliada. Con la información brindada, se permite que el usuario perciba la calidad, ventajas y condiciones de los servicios que el Hospital Regional de Moniquira E.S.E brinda, para que satisfaga sus necesidades de información, hacer un mejor uso del servicio y formar criterios particulares de la calidad del mismo.

El proceso de información permanente al usuario se operativiza con el funcionamiento de la oficina de sistema de información y atención al usuario SIAU, estando ubicada en el Hospital Regional de Moniquira E.S.E, con personal capacitado en normatividad sobre el sistema general de seguridad social, atención y servicio al cliente.

La oficina de SIAU cuenta con procesos de información y atención como:

4.2. Estrategias IEC

El contacto con el usuario del Hospital Regional de Moniquira E.S.E brinda información permanente:

- Directa o personal: se realiza en la oficina de atención al usuario por el auxiliar y en las comunidades por el promotor de salud. Pueden ser reforzadas con la entrega de material impreso y/o la presentación de material audiovisual.
- Material impreso
- Masiva: carteleras informativas, afiches, volantes, folletos, reuniones comunitarias.
- Selectiva: entrega personal en la oficina de atención al usuario de la IPS, entrega de material a usuarios focalizados, material audiovisual IPS, cuñas radiales, programas radiales educativos y promoción de servicios IPS.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

5. METODOLOGÍA PARA IMPARTIR LA INFORMACIÓN

5.1. INFORMACIÓN PERSONALIZADA EN OFICINA SIAU

Objetivo:

Ofrecer al usuario información permanente y actualizada que dé respuesta a sus necesidades.

Recursos

Para el cumplimiento del objetivo, es necesario utilizar recursos como: profesional en trabajo social, auxiliar SIAU.

5.2. Procedimiento para la atención:

1. Recepción del usuario en orden de llegada y atención a su solicitud.
2. Mantener atención prioritaria para población vulnerable (adulto mayor, personas en situación de discapacidad, mujeres en estado de embarazo, mujeres con niños en brazos).
3. Información al usuario sobre el tema solicitado.
4. Entrega del recurso solicitado en caso de que lo requiera.
5. Ofrecer al usuario los medios de información existentes.
6. Registro formato.

5.3. Información al usuario por medios masivos

Garantizar que la atención en los horarios de atención en la IPS, garantizando la accesibilidad al servicio y evitando los desplazamientos innecesarios de los usuarios al sitio de atención o proporcionar información de datos puntuales y transitorios relacionados con la prestación del servicio.

Para el cumplimiento del anterior objetivo, es necesario contar con recursos como afiches, plegables, información por emisoras (hit estéreo y policía nacional).

5.4. Información mínima a socializar

- Utilización y conservación de medicamentos
- Participación social en salud
- Prevención de accidentes en el hogar
- Trámite de peticiones



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

- Educación en salud sexual y reproductiva
- Estilos de vida saludables
- Derechos y deberes.

5.5. Procedimientos para información al usuario del hospital regional de Moniquira

1. Medios masivos: se brinda información relevante a usuarios por medio de emisoras hit estéreo y policía nacional, con temas de interés como: servicios del hospital, derechos y deberes, sensibilización al ciudadano, servicios de SIAU y demás temas que se consideren necesarios.
2. Oficina de SIAU con la líder de trabajo social y auxiliar, quienes se encuentran en la capacidad de brindar atención oportuna a necesidades y requerimientos de los usuarios, destacando la accesibilidad en condiciones de igualdad y respetando las especificidades de diversos grupos vulnerables, así como la no discriminación, accesibilidad física y acceso a la información.
3. Carta de trato digno: todas las personas que requieren servicio de salud pueden consultar la carta de trato digno en donde se especifica los servicios de salud del hospital y los medios de contacto en dado caso que se impida su desplazamiento, esta carta se encuentra en la página del hospital www.hrm.gov.co.
4. Información por cartelera de la IPS, siendo elaborada según las recomendaciones.
5. Se realiza atención preferencial a población vulnerable como mujeres en estado de embarazo, mujeres con niños en brazos, adultos mayores y personas en situación de discapacidad.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

6. METODOLOGÍA PARA IMPARTIR LA INFORMACIÓN

Para el cumplimiento de este proceso, el Hospital Regional de Moniquira E.S.E como empresa cuyo eje está centrado en el usuario tiene diseñada tres encuestas diferentes para los servicios de urgencias, hospitalización y consulta externa; para medir el grado de satisfacción de los usuarios de acuerdo a la población objeto.

6.1. Medición de la satisfacción usuarios servicios asistencial

Mensualmente se aplica un promedio de 200 encuestas aproximadamente en los tres servicios del Hospital, en el que se evalúan los factores críticos en la presentación de servicios. Tiene como objeto identificar los factores críticos que influyen en la satisfacción de los usuarios, para lo cual se tabulara, analizará e implantan planes de mejora según los resultados.

La muestra se determina de acuerdo a valores estadísticamente representativos y el método de muestreo será aleatorio garantizando. La aplicación y tabulación de encuestas estará a cargo de la líder del SIAU y su auxiliar quienes son encargados de consolidar y elaborar gráficos para facilitar el análisis de los resultados.

Dicho análisis, presentación y gráficos de resultados son presentadas con planes de mejora ante el comité de ética hospitalaria que se realiza mensualmente en el Hospital, el comité está conformado por: representante médico de planta, representante jefe de enfermería de planta, representantes de usuarios.

6.2. Técnica de recolección de información

- La auxiliar diariamente debe diligenciar las encuestas.
- Se aplicará diariamente el número de encuestas diarias que se han asignado.
- Se aplica la encuesta al usuario después de la atención
- Solo se encuestas a las personas mayores de 18 años.
- La persona a encuestar debe dar su consentimiento.
- Si alguna persona no quiere responder la encuesta, se debe encuestar al siguiente usuario.
- Un usuario se encuesta una sola vez, aunque consulte varias veces al mes.

Con las encuestas de satisfacción se requiere medir los factores críticos en la prestación de servicios de hospitalización, urgencias y consulta externa que oferta el Hospital Regional de Moniquira E.S.E que influyen en la satisfacción de los usuarios en



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

el mes. Es importante tener en cuenta que la encuesta se aplica solo en la IPS y solo si el encuestado ha utilizado el servicio.

6.3. Evaluación de satisfacción

Esta encuesta se realiza mensualmente y tiene como objeto identificar los factores críticos en la prestación de servicios de protección específica, detección temprana y programas de control de las guías de atención de interés en salud pública que influye en la satisfacción de usuarios.

La satisfacción mensual permite tener una evaluación de los diferentes servicios por parte de los usuarios.

La muestra estadística para la ejecución de las encuestas varia cada cuatro meses según la población que es atendida en nuestra entidad. La fórmula para calcular la muestra es:

Fórmula para calcular la muestra

$$n = \frac{N \times K^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + K^2 \times p \times q}$$

N	Población
K	Nivel de confianza
e	Error muestra
p	Probabilidad de éxito
q	Probabilidad de fracaso
n	Muestra



7. REGLAMENTO INTERNO

La respuesta a quejas, peticiones, reclamos y sugerencias de los usuarios son un derecho que tiene amparo institucional, desarrollo legislativo, reglamentario y su cumplimiento es vigilado por la superintendencia nacional de salud. La queja, petición, reclamo y/o sugerencia es un insumo esencial para efectuar el trámite, para hacer el análisis del problema y para la toma de decisiones a partir de la información suministrada por el usuario.

Las quejas, peticiones, reclamos y sugerencias, son importantes para la institución ya que indican:

- Los usuarios que interponen quejas se encuentran disgustados ante una inconformidad y por lo tanto se crea en la posibilidad de una respuesta y pronta solución.
- Los quejosos no están satisfechos con los resultados de las manifestaciones verbales y están intentando preparar un documento que se traduzca en una acción legal.
- Los usuarios del servicio de salud posiblemente se sienten incómodos si tiene que protestar cara a cara o pueden tener algún motivo personal por el cual no pudieron o quisieran protestar en el momento.
- La queja escrita puede ser el resultado de haber sido motivados por la misma organización, como parte de su política de quejas o forzados por alguien interno que los hubiera asesorado en el trámite.

7.1. Recolección de PQRSF

La recolección de petición se hace por el medio que el usuario elija: radicado en la oficina de SIAU de la IPS, radicado en la oficina de gerencia, quejas verbales con profesional líder del SIAU, buzones de sugerencias y/o página web institucional.

7.1.1. Radicados en oficinas:

Los usuarios del Hospital Regional de Moniquira pueden realizar de forma escrita su inconformismo en atención por medio de un formato único de PQRSF, en donde las oficinas de SIAU y GERENCIA reciben la PQRS en original y fotocopia, el usuario se queda con una copia.

7.1.2. Quejas verbales:

Las quejas verbales se responden de forma inmediata, el o la profesional líder del SIAU se encarga de recibir las quejas verbales, plasmándolas en un oficio con los datos personales del usuario y la explicación de los hechos,



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

posteriormente se radica la original y copia al profesional del área responsable de donde ocurrieron los hechos, para la contestación y solución del inconformismo.

7.1.3. Buzones de sugerencias:

El Hospital cuenta con cinco buzones de sugerencias, ubicados en los servicios de: sala de espera, consulta externa, cirugía, hospitalización y urgencias. Contando con formatos de PQRSF, se realiza apertura los días 16 y 30 de cada mes. Se requiere de un acta de apertura y debe realizarse en presencia de control interno y un representante de usuarios o algún usuario que se encuentre en sala de espera, se contabilizan los documentos que se encuentren en los buzones y se clasifican en: peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.

7.1.4. Página web:

El hospital cuenta con la página web <http://www.hrm.gov.co/> en la que puede plasmar la PQRSFD.

7.2. Clasificación

Las peticiones están clasificadas en tres categorías, según el tipo de solicitud y la capacidad resolutoria:

- Solicitud de información: cuando el consultante requiere orientación e instrucción que facilite su acceso a la atención en salud.
- Insatisfacción de usuarios: cuando a criterio del consultante, la atención a que tiene derecho fue negada total o parcialmente, o está no reúne las expectativas esperadas.
- Intermediación: corresponde a las solicitudes de los usuarios que superan el marco de los servicios ofertados por nuestra institución, pero su alcance condicional e acceso a la atención en salud.

7.3. Procesos y tiempos de PQRS

Los tiempos determinados para la resolución de las quejas, sugerencias, peticiones y reclamos independientemente del método interpuesto, se efectúa el mismo proceso, así:

La líder de SIAU clasifica las peticiones, procede a la elaboración de la respuesta dentro de las siguientes 72 horas hábiles, de acuerdo a la naturaleza de la misma, se requerirá al profesional del servicio comprometido en el contexto quejoso para que el profesional responsable formule sus descargos y conteste la



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

queja. La respuesta de la misma se realizará dentro del tiempo estipulado en el proceso que son cinco días hábiles y llevara el visto bueno y firma de Gerencia.

Las peticiones de la insatisfacción del usuario dan lugar a las acciones correctivas que buscan fortalecer la necesidad del usuario y aliviar el problema que le impide hacer uso de su derecho a un servicio de salud que cumpla con todas las características de calidad, así mismo, realizar acciones correctivas con amplio impacto en la población general y de larga duración en el tiempo que evite la repetición del problema para el usuario quejoso.

Cuando se recibe una queja escrita es necesario comprender que el usuario se ha tomado parte de su tiempo para alistar el papel, pensando lo que quiere decir y el tiempo para escribirlo, se ha tomado la molestia de llevarlo a algún lugar para asegurarse de que llegue a manos de quien dará solución a la queja planteada.

7.4. Estado de las quejas

Las PQRS se clasifican en dos estados, según el avance de su resolución:

- Sin trámite: cuando se recibe una petición o queja y no se le da ninguna clase de respuesta al usuario.
- Respondida: cuando se le da respuesta final al usuario.

7.5. Registro de PQRSF

7.5.1. Archivo físico:

El Hospital Regional de Moniquira maneja un archivo en el formato de queja que se recibe, el formato original es del archivo de la IPS y una copia queda para el quejoso junto con la respuesta a la queja.

7.5.2. Archivo magnético:

Se consolida las peticiones cada vez que se realice apertura de buzones en el formato diseñado para tal efecto, independientemente del estado en el que se encuentre el trámite.

La información contiene:

- Fecha de la petición
- Nombres y apellidos
- Identificación
- EPS a la que pertenece
- Tipo de petición
- Insatisfacción del usuario
- Servicios donde ocurrieron los hechos



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

- Coordinador responsable de los servicios ambulatorios y hospitalarios
- Fecha del trámite
- Fecha de la respuesta emitida por el profesional responsable
- Fecha de respuesta al usuario
- Observaciones

Dicha información se analiza ante el comité de ética hospitalaria que se realiza mensualmente en las instalaciones del Hospital.

7.6. Tipificación de las quejas para su análisis posterior

7.6.1. Causas generadoras de las quejas:

Las quejas que se presentan pueden provenir del aseguramiento a la prestación de servicios:

- Aseguramiento: son quejas relacionadas con los cobros de copagos, actividades de promoción y prevención no ofertadas, negación de servicios POS-S y suministro de medicamentos.
- Prestación de servicios: son relacionadas con la atención ambulatoria y hospitalaria ofertada, servicios de apoyo diagnóstico, servicios de apoyo terapéutico o procesos de apoyo administrativo (facturación o recaudo, asignación y cumplimiento de citas), ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.
- Las quejas incompletas se procederá a realizar el respectivo contacto con el usuario que la interpuso, para garantizar la solución a la solicitud.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

8. ASOCIACIÓN DE USUARIOS

8.1. Procedimiento para la conformación de la asociación de usuarios

- Incentivar a los usuarios para formar parte del escenario de participación comunitaria en salud de participación comunitario en salud.
- Asamblea general ordinaria para conformación de la asociación de usuarios de Hospital Regional de Moniquira E.S.E, aprobación de estatutos, elección de junta directiva y definición de políticas generales para el funcionamiento de la asociación.
- Registro de la asociación de usuarios de Hospital Regional de Moniquira E.S.E cámara de comercio.
- Se deben realizar actas en cada reunión, la copia de estas actas harán parte del archivo de la asociación.
- La junta directiva debe ser capacitada para trabajar en las diferentes actividades y cumplir con las funciones de la asociación de usuarios.
- La junta debe designar un representante para la apertura de buzones, de cada apertura debe quedar numerada cronológicamente.

8.2. Operación de la asociación de usuarios

Cada dos años se debe documentar el acta de asamblea de elección de junta directiva. Esta responsabilidad es de la gerencia de la IPS y junta directiva de la asociación.

La estructura y funcionamiento de la asociación de usuarios está definida en el estatuto y debidamente aprobado y registrado en cámara de comercio. Es responsabilidad de la gerente del centro de salud con su equipo de trabajo.



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E
"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"
NIT. 891.800.395-1

ANEXOS



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA

FECHA DE LA ENCUESTA: _____

ASPECTOS A EVALUAR	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
Califique la facilidad con la que obtuvo cita en el servicio solicitado				
Califique la atención del personal de asignación de citas				
Califique el servicio de facturación				
Califique la puntualidad en atención según la hora de su cita				
Califique la presentación personal de los funcionarios				
Califique la comodidad y aseo de las instalaciones				
Califique la claridad con la que le explicaron su estado de salud, tratamiento y cuidados de su enfermedad				
Califique la información que le brindaron acerca de horarios, trámites y requisitos para ser atendidos				
Califique el trato del personal que le brindo durante su permanencia en el servicio				

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en el hospital

A. Muy Bueno () B. Bueno () C. Regular () D. Malo () E. Muy Malo () F. No responde ()

Recomendaría a sus familiares y amigos el hospital regional de Moniquira

A. Definitivamente Si () B. Probablemente Si () C. Definitivamente No () D. Probablemente No () E. No responde ()

Que sugerencias tiene para mejorar nuestros servicios

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE CONSULTA EXTERNA

FECHA DE LA ENCUESTA: _____

ASPECTOS A EVALUAR	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
Califique la facilidad con la que obtuvo cita en el servicio solicitado				
Califique la atención del personal de asignación de citas				
Califique el servicio de facturación				
Califique la puntualidad en atención según la hora de su cita				
Califique la presentación personal de los funcionarios				
Califique la comodidad y aseo de las instalaciones				
Califique la claridad con la que le explicaron su estado de salud, tratamiento y cuidados de su enfermedad				
Califique la información que le brindaron acerca de horarios, trámites y requisitos para ser atendidos				
Califique el trato del personal que le brindo durante su permanencia en el servicio				

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en el hospital

B. Muy Bueno () B. Bueno () C. Regular () D. Malo () E. Muy Malo () F. No responde ()

Recomendaría a sus familiares y amigos el hospital regional de Moniquira

B. Definitivamente Si () B. Probablemente Si () C. Definitivamente No () D. Probablemente No () E. No responde ()

Que sugerencias tiene para mejorar nuestros servicios



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE URGENCIAS

FECHA DE LA ENCUESTA: _____

ASPECTOS A EVALUAR	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
Califique el tiempo de espera desde que ingreso hasta que es atendido por el personal medico				
Califique la amabilidad y respeto recibido por el personal durante su permanencia				
Califique la explicación que usted y su familia recibieron acerca de su enfermedad, tratamientos y cuidados en el hogar.				
Califique la mejoría de su estado de salud respecto al ingreso				
Califique la presentación personal de los funcionarios				
Califique la comodidad y aseo de las instalaciones				
Califique el servicio de facturación				

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en el hospital

C. Muy Bueno () B. Bueno () C. Regular () D. Malo () E. Muy Malo () F. No responde ()

Recomendaría a sus familiares y amigos el hospital regional de Moniquira

C. Definitivamente Si () B. Probablemente Si () C. Definitivamente No () D. Probablemente No () E. No responde ()

Que sugerencias tiene para mejorar nuestros servicios

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE URGENCIAS

FECHA DE LA ENCUESTA: _____

ASPECTOS A EVALUAR	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
Califique el tiempo de espera desde que ingreso hasta que es atendido por el personal medico				
Califique la amabilidad y respeto recibido por el personal durante su permanencia				
Califique la explicación que usted y su familia recibieron acerca de su enfermedad, tratamientos y cuidados en el hogar.				
Califique la mejoría de su estado de salud respecto al ingreso				
Califique la presentación personal de los funcionarios				
Califique la comodidad y aseo de las instalaciones				
Califique el servicio de facturación				

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en el hospital

D. Muy Bueno () B. Bueno () C. Regular () D. Malo () E. Muy Malo () F. No responde ()

Recomendaría a sus familiares y amigos el hospital regional de Moniquira

D. Definitivamente Si () B. Probablemente Si () C. Definitivamente No () D. Probablemente No () E. No responde ()

Que sugerencias tiene para mejorar nuestros servicios



HOSPITAL REGIONAL DE MONIQUIRA E.S.E

"COMPROMETIDOS CON SU SALUD"

NIT. 891.800.395-1

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE HOSPITALIZACIÓN

FECHA DE LA ENCUESTA: _____

ASPECTOS A EVALUAR	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
Califique la amabilidad y respeto recibido por el personal durante su permanencia				
Califique la explicación que usted y su familia recibieron acerca de su enfermedad, tratamientos y cuidados en el hogar.				
Califique la mejoría de su estado de salud respecto al ingreso				
Califique la presentación personal de los funcionarios				
Califique la comodidad y aseo de las instalaciones				
Califique la privacidad durante la hospitalización				
Califique la calidad de alimentación recibida				
Califique el horario de visitas				
Califique las actividades lúdicas recibidas por la institución				

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en el hospital

E. Muy Bueno () B. Bueno () C. Regular () D. Malo () E. Muy Malo () F. No responde ()

Recomendaría a sus familiares y amigos el hospital regional de Moniquira

E. Definitivamente Si () B. Probablemente Si () C. Definitivamente No () D. Probablemente No () E. No responde ()

Que sugerencias tiene para mejorar nuestros servicios

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE HOSPITALIZACIÓN

FECHA DE LA ENCUESTA: _____

ASPECTOS A EVALUAR	SATISFACCIÓN		INSATISFACCIÓN	
	MUY BUENA	BUENA	REGULAR	MALA
Califique la amabilidad y respeto recibido por el personal durante su permanencia				
Califique la explicación que usted y su familia recibieron acerca de su enfermedad, tratamientos y cuidados en el hogar.				
Califique la mejoría de su estado de salud respecto al ingreso				
Califique la presentación personal de los funcionarios				
Califique la comodidad y aseo de las instalaciones				
Califique la privacidad durante la hospitalización				
Califique la calidad de alimentación recibida				
Califique el horario de visitas				
Califique las actividades lúdicas recibidas por la institución				

Como califica su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido en el hospital

F. Muy Bueno () B. Bueno () C. Regular () D. Malo () E. Muy Malo () F. No responde ()

Recomendaría a sus familiares y amigos el hospital regional de Moniquira

F. Definitivamente Si () B. Probablemente Si () C. Definitivamente No () D. Probablemente No () E. No responde ()

Que sugerencias tiene para mejorar nuestros servicios

RUTAS DE ATENCIÓN MUNICIPIO DE NUEVO COLOÑ

ruta de atención a eventos de conducta suicida municipio de nuevo colón

psicología y salud pública

equipo de trabajo

RUTA DE ATENCIÓN A EVENTOS DE CONDUCTA SUICIDA

OSCE THE OCCUPATIONAL THERAPIST'S NOC BOOK



- ❖ Familiares.
- ❖ Agentes Comunitarios.
- ❖ Instituciones Educativas.
- ❖ Institución de Protección: (Comisaría de Familia, Personería).
- ❖ Institución de Justicia: (Inspección de Policía).
- ❖ Institución de Salud: (E.S.E. Centro de Salud).
- ❖ Instituciones Municipales.

2. TIPO DE EVENTO

INDUCCIÓN SUICIDA



INTENTO DE SUICIDIO

2. TIPO DE EVENTO

IDENTIFICACIÓN

Quando la persona ya tiene un plan claro, y ha llevado a cabo alguna acción. Es aquel acto sin resultado de muerte en el que un individuo de forma deliberada se hace daño a sí mismo.

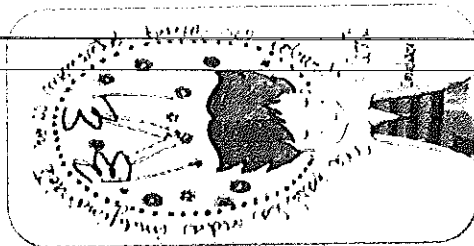
***Autolesiones o ingestas de sustancias con el objetivo de acabar con la propia vida.**

ACOMPANAMIENTO

- * No te separes de la persona.
- * Sugiere y/o acompaña a que se acerque a un profesional de salud o de cualquier institución del Municipio.

APOYO Y/O AYUDA

- *Comunicate con la Línea 106.
 *Contactar a la familia o red de apoyo.
 *Comunicate o dirígete a la E.S.E. Centro de Salud.
 (CEL: 311802003).



IDENTIFICACIÓN

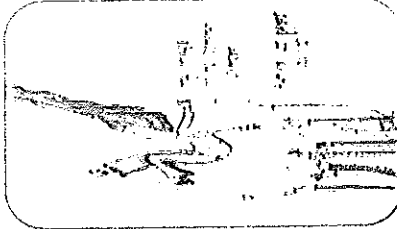
"Así debería moriré".
"La vida no tiene sentido".
"No quiero vivir".
"Me voy a matar de cualquier forma".
"La mejor manera de acabar con mi vida es...".
Es cuando una persona piensa constantemente o se imagina en quitarse la vida. En ocasiones estas pensamientos no solo implican la intención sino la ideación de un plan.

ACOMPANAMIENTO

*Acompaña a la persona que pueda estar en riesgo.
 *No juzgues.
 *Escucha con atención y de manera privada a la persona.
 *Ten en cuenta su punto de vista frente a la situación.
 *Date cuenta de cuáles son su problemáticas.
 *Ten en cuenta su necesidad.
 *Sugierele buscar ayuda.
 *No le restes importancia.

APOYO Y/O AYUDA

- *Comunicate con la Línea 106.
*Contactar a la familia o red de apoyo.
*Comunicate dirígete a la E.S.E. Centro de Salud.
(CEL: 3118082003).
*Comunicate dirígete a Comisaría de Familia.
(CEL: 3115231750).



IDENTIFICACIÓN

Abarca todos aquellos actos lesivos atribuidos con resultado de muerte.

ACOMPANAMIENTO

- *Intentar mantener la calma.

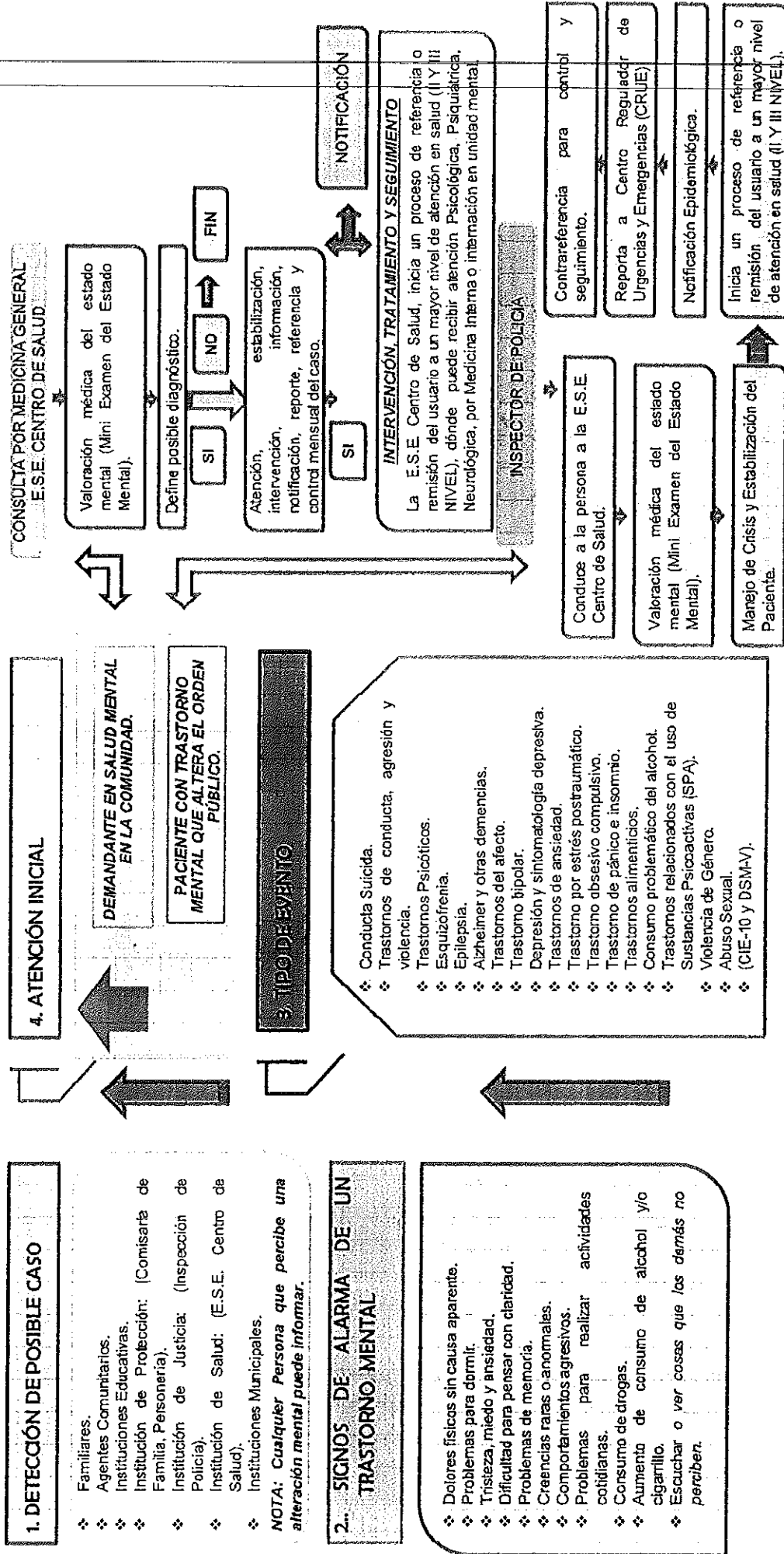
APOYO Y/O AYUDA

- *Contactar a la familia o red de apoyo.
*Informar y contactar a la E.S.E. Centro de Salud.
(CEL: 3118082003).

OTHER SERVICES

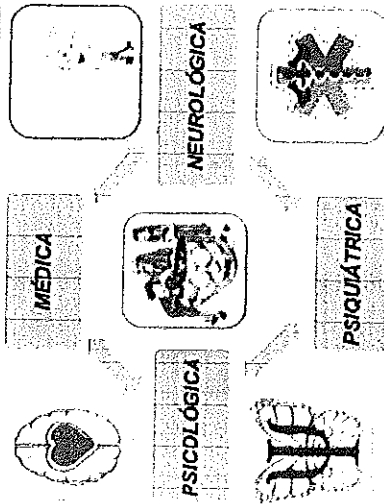
**RUTA DE ATENCIÓN
PARA PERSONAS CON
TRASTORNO MENTAL
MUNICIPIO DE NUEVO COLÓN
PSICÓLOGA - SANDRA GAMBA
EQUIPO PAS - PIC 2017**

RUTA DE ATENCIÓN A PACIENTES CON TRASTORNO MENTAL



RUTA DE ATENCIÓN A PACIENTES CON TRASTORNO MENTAL

5. ATENCIÓN ESPECIALIZADA



Según listado oferta de servicio de acuerdo al POS (Plan Obligatorio de Salud), Resolución 5521 de 2013, la cual establece la atención en Salud Mental. **TIENE DERECHO A: PSICOTERAPIA AMBULATORIA POR PSICOLOGÍA Y PSIQUIATRÍA**

1. Hasta Treinta (30) sesiones de Psicoterapia Individual en total por Psicólogo y médico especialista competentes, durante el año calendario.
2. Hasta Treinta (30) terapias grupales, familiares y de pareja en total por Psicólogo y médico especialista competentes, durante el año calendario.

6. SEGUIMIENTO / INCLUSIÓN SOCIAL

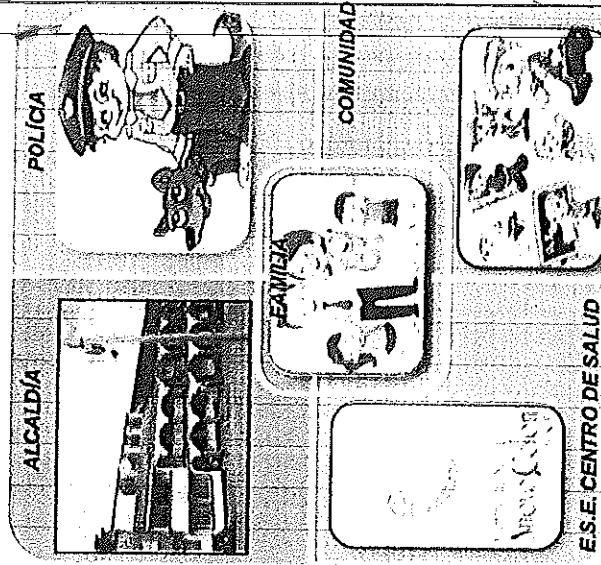
CONTRAREFERENCIA

EPS:
Respecto para su atención y posterior seguimiento.
Inclusión a los usuarios de servicio de la ESE Centro de Salud Control del Buen Estado Veritas Domésticas y atención en crisis.
Inclusión a los usuarios de servicio que ofrece el servicio, a través de "Estado en acción" - Políticas Públicas adoptadas por el Municipio de Nueva Colon / Ley 1722 de 2007.
Activación de la red institucional para garantizar la inclusión social.

SECRETARÍA DE SALUD MUNICIPAL

Apoyo Psicosocial e inclusión en actividades con el Plan de Intervenciones Colectivas (PIC).

7. RED DE APOYO



TUS EMOCIONES SON IMPORTANTES PARA LA SALUD