

MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

	IPS DOMICILIARIA S.A.S	Código:
	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	Fecha:
		Responsable:
		Páginas: 2 de 18

POLITICA DE CALIDAD

IPS DOMICILIARIA S.A.S. decide e incorpora en sus procesos condiciones de operación que permite trabajar sobre estándares de calidad y establece para ello como política:

ser una empresa prestadora de servicios de salud en atención domiciliaria brindando a través del aseguramiento de procesos y estándares de calidad, confianza y satisfacción a sus clientes y usuarios mediante aseguramiento de proceso de atención, soportado en talento humano experimentado y con alto nivel de formación y competencias personales como técnicas idóneas, cultura organizacional basada en seguridad del paciente y humanización y fomentando de manera sistémica y sistemática, procesos de mejoramiento continuo desde la programación de agenda hasta el egreso del paciente en el programa de atención domiciliaria.

1. JUSTIFICACION

QUE ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO 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 los servicios formulan a las I.P.S.

Se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al cliente, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, permite a los funcionarios y comunidad en general conocer el enfoque y la importancia de este sistema para las IPS en el marco de atención domiciliaria.

La oficina de atención al usuario SIAU, se constituye en una herramienta para identificar las necesidades, percepciones, y expectativas y así buscar soluciones, alternativas y asumiendo las diferentes situaciones con propiedad como pautas fundamentales para lograr la fidelización de nuestros pacientes y sus familias.

Busca dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el paciente o su acudiente, relacionados con el servicio desde el punto de vista tanto logístico, como de gestión.

2. MARCO LEGAL

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

Así mismo dando cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo

Elaboró: Miguel A. Romo A.	Revisó: Gloria Amparo Guerra Nieto	Aprobó: Carlos E. Guerra Nieto
-----------------------------------	---	---------------------------------------

	IPS DOMICILIARIA S.A.S	Código:
	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	Fecha:
		Responsable:
		Páginas: 3 de 18

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).

2.1 OBJETIVO GENERAL

Verificar y promover el cumplimiento de los derechos y deberes del paciente/familiar para lograr una prestación del servicio en total armonía y conciliar de manera idónea con el objetivo de la atención en el domicilio.

2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Conocer las causas y resolver los problemas que han generado insatisfacción

Identificar las necesidades, expectativas de los usuarios en relación con los servicios ofrecidos por la institución e identificar sus prioridades

Evaluar la satisfacción de los pacientes/acudientes con los servicios recibidos

Monitorizar la prestación de los servicios médicos, terapéuticos y de enfermería, identificando las barreras que impidan una atención oportuna y con calidad, retroalimentar los macro procesos gerenciales para controlar las desviaciones encontradas y documentadas

Elaboró: Miguel A. Romo A.	Revisó: Gloria Amparo Guerra Nieto	Aprobó: Carlos E. Guerra Nieto
-----------------------------------	---	---------------------------------------

	IPS DOMICILIARIA S.A.S	Código:
		Fecha:
	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	Responsable:
		Páginas: 4 de 18

2.3 ALCANCE: Usuarios en atención domiciliaria que se encuentran adscritos a IPS y su red de apoyo

3. GLOSARIO

Fiabilidad: Brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

Seguridad: Es el sentimiento de credibilidad que tiene el paciente o acudiente cuando pone su salud en manos del personal médico y paramédico

Capacidad de Respuesta: Se refiere a la actitud que se muestra para ayudar a los pacientes o acudientes para suministrar el servicio oportunamente; el cumplimiento a tiempo de los compromisos contraídos.

Empatía: Significa la disposición del personal para ofrecer a los pacientes y acudientes una atención personalizada que requiere un fuerte compromiso, interesándose genuinamente por su necesidad o requerimiento.

Petición: Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio

Queja/Reclamo: Expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le generó disgusto en la prestación del un servicio,

Sugerencia: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS

Intermediación: Es la función que desarrolla el personal del SIAU, tendiente a coordinar con el servicio generador de la insatisfacción las acciones pertinentes para su resolución de forma inmediata o mediata ante una reclamación

Elaboró: Miguel A. Romo A.	Revisó: Gloria Amparo Guerra Nieto	Aprobó: Carlos E. Guerra Nieto
-----------------------------------	---	---------------------------------------

	IPS DOMICILIARIA S.A.S	Código:
		Fecha:
	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	Responsable:
		Páginas: 5 de 18

4. PROCEDIMIENTOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

4.1. INFORMACION

Orientar al usuario y su familia en los aspectos relacionados con los servicios que presta IPS DOMICILIARIA y que son autorizados por su entidad responsable de pago

4.2. QUE INFORMACIÓN SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS?

- Deberes y Derechos
- Servicios, horarios, trámites
- Condiciones y/o requisitos exigidos para acceder al servicio
- Promulgación de los derechos y deberes de los usuarios en relación a los trámites ante su EPS, como entidad ordenadora del gasto.

5. PROCEDIMIENTO RECEPCIÓN, TRÁMITE DE LAS QUEJAS Y RECLAMACIONES

Paso 1. RECEPCIÓN:

- ***Si la queja se recibe mediante llamada telefónica:***
 - a. Diligencia en el sistema el formato para quejas, reclamos y sugerencias.
 - b. Se implementa el procedimiento estandarizado para quejas y reclamaciones
 - c. se procede a dar respuesta en el tiempo necesario para esta.
- ***Si la queja se por correo electrónico:***
 - a. Diligencia en el sistema el formato para quejas, reclamos y sugerencias.
 - b. Se implementa el procedimiento estandarizado para quejas y reclamaciones
 - c. se procede a dar respuesta en el tiempo necesario para esta.
- ***Si la queja se presenta personalmente:***
 - a. Diligencia en el sistema el formato para quejas, reclamos y sugerencias.
 - b. Se implementa el procedimiento estandarizado para quejas y reclamaciones
 - c. Se tramite y ejecuta la respuesta la cual se publica y se hace llegar por el mecanismo solicitado por el usuario

Paso 2. CLASIFICACIÓN DE LA QUEJA

Las quejas se clasifican de acuerdo a los siguientes criterios:

Elaboró: Miguel A. Romo A.	Revisó: Milena Davila C.	Aprobó: Carlos E. Guerra Nieto
-----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

	IPS DOMICILIARIA S.A.S	Código:
		Fecha:
	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	Responsable:
		Páginas: 6 de 18

POR LA CAUSA GENERADORA :

- a. **ADMINISTRATIVAS:** Por autorizaciones, procesos o procedimientos autorizados de manera errónea, o sin autorización por parte de EPS.
- c. **PRESTACIÓN DE SERVICIOS:** Quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y que se derivan de la atención en todos los servicios de IPS DOMICILIARIA.
- d. **RECURSO HUMANO:** ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.
- e. **PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS:** Información insuficiente o equivocada, no disponibilidad del servicio, barreras de acceso, interrupción de la continuidad en la atención.
- f. **INFRAESTRUCTURA FÍSICA:** Locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo.

POR EL IMPACTO QUE TIENEN SOBRE LA SALUD Y LA VIDA DEL USUARIO

LEVES: Las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto en la salud del paciente y no son posibles generadores de un incidente o evento adverso

MODERADAS: Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario generan incidentes que no llegan a materializarse como evento adverso.

GRAVES: Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y son generadoras de eventos adversos.

SE CONSIDERAN QUEJAS LEVES LAS QUE SE PRESENTE CON RELACIÓN A: Perdida de objetos pertenecientes a los usuarios, incumplimiento de horario por causas justificables y no reiterativas, ausencia del personal por exigencias institucionales por factores administrativas.

Elaboró: Miguel A. Romo A.	Revisó: Milena Davila C.	Aprobó: Carlos E. Guerra Nieto
-----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

	IPS DOMICILIARIA S.A.S	Código:
		Fecha:
	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	Responsable:
		Páginas: 7 de 18

MODERADAS: Aquellas que afectan el desarrollo normal de la IPS y generan la movilidad del recurso humano y la reprogramación de pacientes pero no tienen un impacto perdurable ni perjudican gravemente la gestión del servicio y por ende de la IPS.

Este tipo de quejas amerita investigación, seguimiento y acciones o amonestaciones disciplinarias y/o requieren el concurso de varias áreas de Dirección de la empresa como: Talento humano, calidad, control interno, subgerencias científica, de Promoción y Prevención y administrativa para su solución.

SE CONSIDERAN QUEJAS MODERADAS LAS QUE SE PRESENTEN CON RELACIÓN A: Aseo de instalaciones, reprogramación de citas por incumplimiento del personal, errores recurrentes en procedimientos en ayudas diagnósticas, inconformidad de los usuarios por persistencia en el trato inadecuado del personal, devolver los pacientes que requieren atención sin criterio clínico

GRAVES: Tienen efectos de hecho o potenciales graves sobre la seguridad del paciente y pueden generar problemas judiciales para la empresa. Ameritan la intervención de la Gerencia.

SE CONSIDERAN QUEJAS GRAVES LAS QUE TIENE RELACIÓN CON: Asuntos relacionados con la atención a los pacientes considerados grupos vulnerables, incumplimiento a normas de bioseguridad, manejo médico inadecuado o por fuera de los protocolos o guías de atención, impericia o negligencia del personal que genere un incidente o evento.

DE ACUERDO A LA CLASIFICACIÓN SE DEBE REALIZAR EL TRÁMITE DE LA QUEJA POR PARTE DEL SIAU:

GRAVES: Tramitar la queja máxime en un día (1) día hábil.

MODERADA: Realizar el análisis y trámite dos (2) días hábiles.

LEVE: Realizar el análisis inmediato al reclamo y realizar la intermediación que dé solución inmediata al objeto de la insatisfacción

Paso 3. RESPUESTA DE LA QUEJA. CON ACCIÓN CORRECTIVA O TRASLADO POR COMPETENCIA.

Elaboró: Miguel A. Romo A.	Revisó: Milena Davila C.	Aprobó: Carlos E. Guerra Nieto
-----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

	IPS DOMICILIARIA S.A.S	Código:
		Fecha:
	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	Responsable:
		Páginas: 8 de 18

Responde por escrito al usuario tan pronto tenga el SIAU, el resultado de la investigación a la situación planteada y dando una respuesta pertinente a la misma

El tiempo máximo de respuesta será de 15 días hábiles contando desde la fecha en que se radica la queja por parte del paciente o acudiente.

Paso 4. CONTROL DE LA QUEJA.

□ el profesional responsable del Siau en IPS DOMICILIARIA monitorea las respuestas a las quejas trasladadas y elaboran un informe consolidado de manera semestral de las quejas sin gestión o sin respuesta al requerimiento del usuario y lo envían a gerencia con copia a la oficina de calidad, con las acciones de monitorización realizadas, los limitantes encontrados y las cuales se incorporan al plan de mejoramiento continuo de la institución, aplicado de manera anual.

Paso 5. ARCHIVO CRONOLÓGICO DE DOCUMENTACIÓN

- Formato para quejas y reclamos.
- Carta de respuesta al usuario
- Demás soportes generados en el trámite

Elaboró: Miguel A. Romo A.	Revisó: Milena Davila C.	Aprobó: Carlos E. Guerra Nieto
-----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

	IPS DOMICILIARIA S.A.S	Código:
		Fecha:
	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	Responsable:
		Páginas: 9 de 18

**VARIABLES A
EVALUAR**

AMBITO		CRITERIOS
RECURSO HUMANO	Personal	Suficiente, disponible
	Idoneidad profesional:	Competencia profesional (habilidad, destreza, y compromiso con el trabajo y el usuario
INFRAESTRUCTURA FISICA	Salas de espera-Baños-Consultorios-Citas-	Entorno y acceso geográfico. Vías de acceso. Ubicación de los servicios. Factores climáticos y construcción. Accesos y circulación de personas , Ambiente, comodidad, limpieza. Orden y Señalización
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS	Procesos de citas, atención, Coordinación de servicios.	Oportunidad, Accesibilidad, Cancelación de citas (reprogramación), Continuidad, Integralidad entre otros.
INFORMACION AL USUARIO	Servicios del portafolio, Horarios, Información General, Normas de Prestación.	Oportunidad, disponibilidad, calidad de los mensajes, efectividad. Satisfacción de necesidades de información al Usuario.
AUDITORIA DE SERVICIOS	Objetivos e indicadores de la evaluación	Evaluación de satisfacción del usuario. Tiempos de espera. Horarios de Atención. Puntualidad, negación del servicio, peloteo.

Elaboró: Miguel A. Romo A.	Revisó: Milena Davila C.	Aprobó: Carlos E. Guerra Nieto
-----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

	IPS DOMICILIARIA S.A.S	Código:
		Fecha:
	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	Responsable:
		Páginas: 10 de 18

15. HERRAMIENTAS PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO Paso 1

REGISTRO DEL TIEMPO DE ESPERA DE PACIENTES EN IPS

SERVICIO..... FECHA.....

NOMBRE USUARIO	SERVICIO O PROGRAMA CITADO	HORA FIJADA PARA LA ATENCION	HORA DE ATENCION	TIEMPO DE ESPERA

PASO 2: Resumen de resultados, de los registros en minutos.

	0-10	11-20	21-30	31-40	41-50	51-60	61-70	71-80	81-90	91 y mas
# Pacientes										
% Pacientes										

Elaboró: Miguel A. Romo A.	Revisó: Milena Davila C.	Aprobó: Carlos E. Guerra Nieto
-----------------------------------	---------------------------------	---------------------------------------

PASO 3: Presente los resultados del número observado en cada intervalo, en la barra correspondiente.

LIMITES DE INTERVALOS DE TIEMPOS DE ESPERA	FRECUENCIA
0-15 MINUTOS	
16-30 MINUTOS	
31-45 MINUTOS	
46-60 MINUTOS	
61-75 MINUTOS	
76-90 MINUTOS	
91-105 MINUTOS	
106-120 MINUTOS	
121 Y MAS MINUTOS	
TOTAL PACIENTES ENCUESTADOS	

	IPS DOMICILIARIA S.A.S	Código:
	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU	Fecha:
		Responsable:
		Páginas: 12 de 18

16. INFORMACION Y ORIENTACION AL PACIENTE Y FAMILIA

1-Objetivo:

Informar, orientar y/o acompañar al paciente o familiar que lo amerite

2-Funciones:

Asesorar a los usuarios que presenten inconvenientes de tipo administrativo y asistencial para acceder a los servicios

Informar a los pacientes aspectos concernientes a su atención, copagos, y documentos requeridos para la atención

Servir de enlace entre los servicios de las IPS para coordinar la recepción del usuario en la IPS (servicio) receptor o EPS

Direccionar al SIAU los usuarios que presenten inconformidad por la atención

Informar a los usuarios el portafolio de servicios de la red, horarios de atención.

Intermediar o ubicar el paciente que requiere la ayuda.

Ubicación: En el área de consulta externa del Hospital Carlos Holmes Trujillo adyacente a las cajas

Horario de atención: de lunes a viernes de 7:30 a 4:30 pm

Recursos: Humano: Un Auxiliar administrativo

Logísticos: línea telefónica, computador, impresora,

Proceso Responsable: Servicio de Información Atención al Usuario.

Elaboró: Miguel A. Romo A.

Revisó: Milena Davila C.

Aprobó: Carlos E. Guerra Nieto

17. ENCUESTA



ENCUESTA DE SATISFACIÓN PARA IPS DOMICILIARIA SAS

Señor Usuario (a): Su opinión es muy importante para mejorar la prestación de nuestros servicios. Por favor responda las siguientes pregunta

FECHA *

Día, mes, año



Nombres y Apellidos del Paciente. *

Texto de respuesta breve

Número de Identificación

Texto de respuesta breve

ENCUESTA DE SATISFACIÓN PARA IPS DOMICILIARIA SAS

Señor Usuario (a): Su opinión es muy importante para mejorar la prestación de nuestros servicios. Por favor responda las siguientes pregunta

***Obligatorio**

1. FECHA *

Ejemplo: 7 de enero de 2019

2. Nombres y Apellidos del Paciente. *

3. Número de Identificación

4. Numero de teléfono de Contacto

CALIFIQUE CADA PREGUNTA DE 1 A 5. ENTENDIENDO UNO (1) COMO MALO Y CINCO (5) EXELENTE

5. 1. El personal que lo atendió ¿cumplió con sus expectativas? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

6. 2. El personal que lo atendió, Le transmitió Confianza y Seguridad en el desarrollo de la atención *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

7. 3. El personal que lo atendió ¿Respondió a sus inquietudes? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

8. 4. El personal que lo atendió, ¿Utilizó lenguaje claro para Usted? *

Marca solo un óvalo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

15/12/21 09:11

ENCUESTA DE SATISFACI3N PARA IPS DOMICILIARIA SAS

9. 5. ¿Califique Presentaci3n del Personal de IPS? *

Marca solo un 3valo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

10. 6. ¿ Como califica el trato recibido por el personal de la IPS? *

Marca solo un 3valo.

1 2 3 4 5

Malo Excelente

11. 7 ¿La atenci3n prestada por la IPS para Usted fue? *



1. Muy Malo 2. Malo 3. Regular 4. Bueno 5 Excelente

Marca solo un 3valo.

1 2 3 4 5

12. 8. Recomendaría nuestra IPS DOMICILIARIA a otras Personas? *

Marca solo un 3valo.

SI
 NO

15/12/21 09:11

ENCUESTA DE SATISFACIÓN PARA IPS DOMICILIARIA SAS

13. Observaciones



Google no creó ni aprobó este contenido.

Google Formularios

<https://docs.google.com/forms/d/1NM9P1Sv63rmouyl3jceLCQhAHOJnJYS1frK4Evrifz4/edit>

4/4

Elaboró: Miguel A. Romo A.

Revisó: Milena Davila C.

Aprobó: Carlos E. Guerra Nieto



IPS DOMICILIARIA S.A.S

**MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO
SIAU**

Código:

Fecha:

Responsable:

Páginas: 18 de 18

Elaboró: Miguel A. Romo A.

Revisó: Milena Davila C.

Aprobó: Carlos E. Guerra Nieto