



ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II
SAN JUAN DEL CESAR / LA GUAJIRA

Siempre contigo





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 2 de 56

1. INTRODUCCIÓN

La Atención a los Usuarios, en la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, hace referencia a todos los procesos institucionales que se ofrecen para brindar a los usuarios una atención basada en los aspectos puramente clínicos y que asuman los conflictos de índole social.

La Carta Política de Colombia define la “**Participación Social**” como un principio fundamental y un derecho del ciudadano, desarrollado por leyes relativas a la seguridad social y a obtener una calidad de vida acorde con la dignidad humana. De otra parte, en desarrollo de la Constitución Política, la **Ley 100 de 1993** reglamenta el **Sistema General de Seguridad Social** y adopta, entre otros, la integralidad como uno de sus principios, y la define como la cobertura de todas las contingencias que afectan la salud, la capacidad económica y en general las condiciones de vida de la población.

La normatividad legal vigente obliga a las instituciones, a establecer un servicio de quejas y reclamos, mecanismos 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 abrir y promover espacios de participación social a través de la creación de asociaciones de usuarios y la participación de la comunidad en las juntas directivas de los hospitales.

Los principios que enmarcan la prestación de los servicios de salud, tales como libre competencia, libertad de elección, eficacia y eficiencia, implican trabajar en busca de la plena satisfacción de nuestros usuarios y colocar a la ESE en un sitio de privilegio dentro del sector salud del Departamento y la Región Caribe.

En este contexto la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, tiene implementado su oficina de Atención al Usuario con el fin de garantizar la prestación de servicios de salud con calidad y satisfacer las necesidades y



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 3 de 56

expectativas de nuestros usuarios, sus familiares y la comunidad en general.

PLATAFORMA ESTRATEGICA

MISIÓN

Somos una Empresa Social del Estado que Presta servicios de salud integrales de baja y mediana complejidad en el Departamento de La Guajira, con oportunidad, continuidad, seguridad y humanización; teniendo como pilar la gestión del conocimiento para fortalecer el talento humano y la sostenibilidad financiera con responsabilidad social a través de recursos físicos y tecnológicos que garantizan la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias

VISION

En el 2024 la ESE Hospital San Rafael Nivel II se posicionará como la principal institución de salud en el Departamento de La Guajira, prestando servicios con altos estándares de acreditación, atención diferencial, fortalecimiento financiero y desarrollo sostenible de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San de San Juan del Cesar La Guajira para el periodo comprendido entre 2021 y 2024, dentro de un marco que permita de manera integral la articulación de las proyecciones de la Nación, el Departamento y la Institución en procura de garantizar la prestación de servicios de salud de baja y mediana complejidad, con altos estándares de calidad a la población del área de influencia.

VALORES CORPORATIVOS

- ❖ **Respeto:** Valoramos el trabajo de nuestros colaboradores; Cumplimos con la normatividad vigente y los protocolos de atención; Comprendemos y valoramos los intereses y necesidades de nuestros usuarios sin discriminarlos ni ofenderlos.
- ❖ **Justicia:** Reconocemos y protegemos los derechos de cada persona, de



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 4 de 56

acuerdo con sus necesidades y condiciones, defendemos la ética y moral que deben estar siempre presente en la atención a nuestros usuarios. Somos fieles y sentimos gratitud por nuestra Institución.

- ❖ **Compromiso:** Actuamos en forma correcta en el desarrollo de los roles asignados y las tareas encomendadas. Buscamos alcanzar altos niveles de rendimiento en aras de la máxima satisfacción de nuestros usuarios; asumimos el rol de servidor público que nos corresponde, entendiendo el valor de los compromisos y responsabilidades con los usuarios de los servicios que la institución presta.
- ❖ **Honestidad:** Buscamos siempre ser Decentes, Pudorosos, Dignos y Sinceros. Caminando hacia la rectitud y la honradez en la forma de ser y de actuar.
- ❖ **Diligencia:** Nos sentimos obligados a usar responsablemente los recursos públicos para cumplir las obligaciones que nos corresponden; se cumple con el tiempo estipulado para cada obligación, asegurando la calidad del servicio y los productos que se entregan

PRINCIPIOS

- ❖ **Trabajo en equipo:** Cada uno de los colaboradores aporta acciones valiosas y pertinentes en la consecución de objetivos comunes, Se establecen objetivos precisos y se establecen los aportes de cada miembro del equipo para llegar con éxito al resultado deseado.
- ❖ **Humanización:** Sentimos solidaridad, consideración y empatía por nuestros usuarios, respetamos sus derechos y le hacemos conocer sus deberes.
- ❖ **Orden:** Somos disciplinados, acatamos la legislación vigente y los lineamientos de la Institución; mantenemos en nuestras acciones equilibrio, paz y armonía.
- ❖ **Igualdad:** Todos y cada uno de nuestros usuarios gozan de los mismos derechos y tienen acceso a las mismas oportunidades sin ningún distingo. Damos un trato equitativo.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 5 de 56

- ❖ **Transparencia:** Desempeñamos de la mejor manera el trabajo asignado, procuramos que nuestros usuarios entiendan claramente nuestras intenciones, acciones y procederes.
- ❖ **Excelencia:** Trabajamos incansablemente hacia el éxito, con disciplina y responsabilidad. Buscamos siempre ser mejores cada día para llegar a la meta.
- ❖ **Enfoque diferencial:** reconocemos las condiciones y posiciones de los distintos actores sociales, desde una mirada diferencial de estado socioeconómico, género, etnia, discapacidad e identidad cultural.
- ❖ **Mejoramiento Continuo:** trabajamos continuamente en las acciones que permiten que los procesos y la empresa sean más competitivos en la satisfacción del cliente interno y externo.

POLÍTICAS DE LA E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II

Adopción de la estrategia AIEPI (Atención Integral de las Enfermedades Prevalentes de la Infancia), y la iniciativa IAMI (Institución Amiga de la Mujer y la Infancia).

1. iamii
2. aiepi
3. sostenibilidad financiera
4. calidad
5. seguridad del paciente
6. comunicaciones
7. administracion del riesgo
8. politica de autoevaluacion del control y gestion
9. seguridad y salud en el trabajo
10. anticorrupción
11. sostenibilidad ambiental
12. gestión de tecnología



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 6 de 56

13. bienestar social

14. responsabilidad social

15. humanización y trato humanizado

2. OBJETIVOS

2.1. OBJETIVO GENERAL

Brindar información y atención al usuario, las cuales sirven para la toma de decisiones en el proceso de trasformación institucional de acuerdo a los requisitos exigidos tanto por los clientes internos y externos de la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, La Guajira.

2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ❖ Construir una institución acogedora, más amable, con facilidades de acceso, condiciones y servicios dignos, que genere vínculos adecuados con los usuarios a partir de la motivación, la confianza, la comunicación y la calidad del servicio.
- ❖ Identificar y describir los servicios de atención al usuario, que ofrece la ESE Hospital San Rafael Nivel II.
- ❖ Cumplir las normas legales relacionadas con los espacios de participación social, referentes a la creación y puesta en funcionamiento de la Unidad de Atención al Usuario, incluido el proceso de recepción y trámite de quejas.
- ❖ Promover la búsqueda de soluciones a las necesidades psico – social – espiritual de los usuarios, que agregan valor a la atención clínica y que pueden llegar a ser fundamentales para el éxito de los servicios brindados.
- ❖ Promover una interacción entre los usuarios y la ESE, como empresa y como órgano y agente de desarrollo social, basado en el respeto mutuo, protección de la autonomía y el reconocimiento de los usuarios como actores decisarios de la institución u no como sujetos pasivos.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 7 de 56

- ❖ Buscar que la ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, alcance su objetivo social y financiero que le es propio, al tiempo que
- ❖ potencia el desarrollo humano y social de las comunidades en las cuales tiene influencia.

3. ALCANCE:

El manual de atención al usuario está dirigido a los funcionarios, servidores públicos y contratistas de la E.S.E Hospital San Rafael , Centros y puestos de Salud de su área de influencia, con el fin que presten una atención humanizada tanto a usuarios internos y externos. Se espera de los servidores de la E.S.E atiendan a los usuarios con actitud de servicio, entendida como la disposición de escuchar al otro, entender sus necesidades y peticiones relacionadas con los servicios de salud.

4. RESPONSABLES:

Trabajadoras Sociales servicios de la ESE, Personal Asistencial y de apoyo, Auxiliar de SIAU, Profesional Universitario SIAU.

5. TERMINOS Y DEFINICIONES:

- ❖ **Atención al usuario:** Son los servicios prestados a las personas que requieran en un momento dado la colaboración y amabilidad, para que se les asesore, oriente hasta tener una respuesta satisfactoria.
- ❖ **Calidad:** Es un criterio de evaluación que mide la relación entre la información suministrada al usuario y los recursos utilizados con el fin de satisfacer sus necesidades.
- ❖ **Ciudadano:** Toda persona natural que requiera de la prestación de un servicio, obtiene la consulta en el momento que requiere de manera eficiente y eficaz.
- ❖ **Protocolo de atención:** Guía que contiene orientación básica para facilitar la gestión en el proceso de atención al usuario.
- ❖ **Usuario:** Persona natural y jurídica que se beneficia con la prestación de un servicio. El usuario puede ser interno cuando está vinculado con la misma entidad y externo cuando es ajeno a la entidad.
- ❖ **Actitud:** Es la expresión de ánimo de una persona, manifestada mediante formas como la postura, el tono de voz o gestos.
- ❖ **Manual:** Permite comprender mejor el funcionamiento de algo, o acceder, de manera ordenada y concisa, al conocimiento de algún tema.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 8 de 56

❖ **Petición:** Solicitud de manera respetuosa que hace el usuario a la E.S.E por motivos de interés general o particular y obtener pronta respuesta.: Manifestación de inconformidad por parte de los usuarios generada por el comportamiento en la atención brindada, ya sea de carácter administrativa o por presuntas conductas irregulares de un funcionario.

❖ **Reclamo:** Exigencia por parte del usuario frente a una decisión que se considera injusta o referente a la prestación indebida de un servicio, que va en contra de los derechos de los usuarios.

❖ **Sugerencia:** propuesta, idea o indicación que presenta el usuario en pro del mejoramiento del proceso o actividad de la ESE.

❖ **Felicitación:** Reconocimiento, congratulación o elogio que manifiesta el usuario por la atención prestada de una unidad funcional o servidor.

5.1 Generalidades del servicio de información y atención al usuario.

Organización de la Oficina:

El responsable de la oficina de SIAU es un Profesional Universitario y sus funciones son: planear, dirigir, coordinar y controlar la ejecución de los planes y tareas asignadas a la oficina.

La atención al usuario es el conjunto de actividades que busca responder a las necesidades y expectativas de los usuarios internos y externos de la ESE, en cuanto a participación social, y comunicación, agregando un valor a la atención en salud brindada por la ESE.

El usuario es un ciudadano cargado de derechos y deberes, esto debido a su condición de persona, como a la de beneficiario de un paquete de salud de acuerdo al Sistema General de Seguridad Social en Salud; por lo anterior la ESE no debe olvidar quien es la persona que se acerca a demandar servicios, quién debe ser tratado como un cliente, al que se le debe brindar la mejor atención en salud con el fin de satisfacer todas sus necesidades lo que al final va a repercutir en la imagen de la ESE.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 9 de 56

5.2 USUARIO COMO RAZÓN DE SER DE LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS

Como todos los esfuerzos del Hospital San Rafael, deben orientarse a lograr la satisfacción y fidelidad de los usuarios actuales y de los potenciales, es fundamental que nuestro recurso humano esté en capacidad de:

- ❖ **Realizar** todas las actividades conforme a los estándares definidos en los
- ❖ Programas de calidad en la prestación de servicios.
- ❖ **Poseer** conocimientos del funcionamiento del Hospital, y desarrollar los conceptos básicos de la atención y satisfacción del usuario como razón de ser de la Institución.
- ❖ **Obrar** con rapidez y oportunidad en la respuesta a cualquier necesidad puntual de los usuarios.
- ❖ **Evitar** la confrontación entre usuarios y servidores de manera que ganemos confianza y credibilidad con el cliente externo.

5.3 Lineamientos de comportamientos de la atención al usuario en la ESE Hospital San Rafael Nivel II

- ❖ Permanecer ecuánime frente a situaciones agresivas y des-oblígantes por parte de los usuarios y/o familiares de los usuarios, tratar de manejar adecuadamente su angustia y miedos.
- ❖ Manejar su comunicación verbal y no verbal en condiciones de presión, de acuerdo con lo requerido en cargos de atención al público.
- ❖ Identificarse claramente frente al usuario y su familia.
- ❖ Conocer las actividades (Portafolio de servicio) que realiza la Ese HOSPITAL SAN RAFAEL II NIVEL, para dar la información de forma oportuna y confiable a los usuarios.
- ❖ Desarrollar actitudes de empatía y mirar la situación desde el punto de vista del usuario y su familia.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 10 de 56

- ❖ Pronunciar claramente, evitar hablar de prisa y hacer retroalimentación de lo informado al usuario y/o su familia.
- ❖ No comer, beber, o fumar en su zona de trabajo.
- ❖ Proveer un trato humano y digno al usuario y su familia.
- ❖ Manejar adecuadamente cambios en su estado de ánimo.
- ❖ Usted tiene la responsabilidad diaria de lucir el mejor aspecto en su trabajo, con ello está proyectando la imagen de la Ese, ante usuarios y clientes internos y externos.

5.4 SERVICIOS QUE OFRECE LA OFICINA DE ATENCIÓN AL USUARIO EN LA ESE :

5.4.1 APOYO DE TRÁMITES SOCIALES:

Son el conjunto de actividades que buscan apoyar a los usuarios a afrontar incidentes sociales determinados por su condición socio – económica, cultural, familiar, etc., relacionados con el proceso de la enfermedad. Entre estos están: maltrato, violencia intrafamiliar, marginalidad, exclusión social.

Entre estas actividades están:

5.4.2 ATENCIÓN DE USUARIO DIFÍCIL:

- ❖ A nuestros Centros de Atención, en ocasiones llegan personas que se catalogan como “usuarios problemas” ya que su manejo en el momento de la atención se ha constituido en una situación difícil de asumir y que genera en el usuario sentido de exclusión y termina, en la mayoría de los casos, en insatisfacción tanto para el usuario interno como para el usuario externo, así como en quejas y evidentes conflictos de relación.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 11 de 56

❖ Frente al usuario que puede tornarse 'problema' es necesario que se analice que su comportamiento está relacionado con diferentes factores, que pueden influir en la percepción de una relación difícil. **MANEJO DEL USUARIO "DIFÍCIL"**. En estos casos generalmente se acude al apoyo del profesional en psicología, y Se debe:

❖ **Adoptar una actitud evaluativa.**

La conducta se presenta por alguna razón, tiene que entenderse el contexto en la que se encuentra el usuario.

❖ **Aceptar los sentimientos que el usuario genera en nosotros.**

Somos seres humanos, tenemos nuestra propia vulnerabilidad y, por tanto, los usuarios pueden despertar en nosotros emociones que, a veces, pueden ser realmente intensas. Tales emociones inciden en nuestra objetividad, y a través de ello, en nuestra actitud, lo que influye en el resultado de nuestra labor. No se trata de querer evitar sentir tales emociones, sino de ser conscientes de su existencia y aceptarlas como justificables o comprensibles. Sólo a partir de entonces podremos analizar y, por tanto, tratar de mejorar la situación.

Los colaboradores del Hospital San Rafael Nivel II, deben tener claro que, ante todo, sus sentimientos y su actitud hacia el usuario debe ser positiva, es decir, debe siempre basarse en el trato respetuoso, digno, amable y humanizado. Si no conseguimos orientarnos en esa dirección, es preferible que pidamos la colaboración de un compañero para dialogar con el usuario.

❖ **Analizar la situación. Puede presentarse patología mental:**

Se debe valorar si el usuario presenta o no un proceso psicopatológico. Para que



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 12 de 56

este análisis sea más objetivo es a veces necesario contar con la opinión de psicólogos quienes además de diagnosticar mejor la situación pueden establecer planes de acción pertinentes.

(Psicólogos de la Ese Hospital San Rafael Nivel II, este servicio está disponible en la institución en Urgencias, Centro de salud 20 de julio y el Grupo extramural. Se brinda un servicio bajo los parámetros de Humanización y calidez.

Ante el temperamento difícil de un usuario, el trabajador de la Ese, debe que hacer esfuerzos para controlarse si el usuario dice algo ofensivo o chocante; no olvidar que es un ser humano con sus propias necesidades y expectativas que está buscando mejorar sus condiciones. El funcionario debe demostrar amabilidad, dentro de la manera de ser de cada cual, al momento de relacionarse con un usuario.

❖ No debemos esperar que con todos los usuarios se establezca una relación perfecta, debemos entender que la relación con el usuario 'problemático' siempre será menos satisfactoria que lo que esperamos. Debemos permanecer con el control de nuestras emociones, independientemente de las emociones negativas que pueda aportarnos en un momento determinado el usuario, a pesar que este ejercicio no suele ser fácil.

❖ No debemos intentar razonar con el usuario mientras se mantenga agresivo, debemos aceptar el derecho del usuario a mostrarse molesto, debemos desarrollar una escucha relajada y empática, esperando que opere el contrabalanceo emocional ("tras aflorar emociones negativas muy fuertes, el individuo se ve llevado hacia emociones más neutras e incluso positivas") y nos dé oportunidad de actuar. Si el usuario viene agresivo el problema es suyo, si yo me molesto por eso, el problema es mío también.

El reconocimiento de un error puede desactivar de inmediato a un usuario agresivo.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 13 de 56

Identificar la necesidad y el requerimiento principal del usuario "el objetivo más importante es la salud del usuario". Con frecuencia, basta con que la persona agresiva vea que queremos ayudarle sinceramente. Se pueden utilizar frases tales como:

"Entiendo su molestia", "usted debe estar sintiéndose muy molesto", "estamos para colaborarle".

Es importante recordar, que existe una diferencia entre el usuario que no cumple con sus deberes e irrespeto al equipo de funcionarios y el que presenta trastornos mentales, en caso de la primera situación se trabajara en fortalecer y educar a los usuarios en lo que a responsabilidad se requiere; Educación constante en Derechos y deberes en todos los servicios ; el usuario que presenta dificultades mentales y de adaptabilidad, se debe hacer notificación a la EAPB, con el objetivo de apoyar en todo a lo que derechos a la rehabilitación requiere; además de brindar asesoría y atención en psicología ,al usuario y su familia en los diferentes servicios; con un enfoque inicial de fortalecimiento en la red social.

Tengamos en cuenta que todas las personas podemos ponernos agresivos en un momento y situación determinada, pero cuando esta agresión se da contra una persona o contra un bien del hospital podemos apoyarnos (según la magnitud del evento) con un agente de la policía Nacional. Para esto es necesario tener a la mano el número de teléfono de la estación de Policía más cercana a nuestro centro de atención.

En varias oportunidades los funcionarios de la Ese San Rafael, deben tratar con ciudadanos(as) confundidos(as), molestos(as), frustrados(as) y hasta groseros(as). Es tarea de todos y todas aprender a sortear con éxito estos contactos.

5.4.3. CLAVES PARA LA ATENCION DE UN USUARIO:



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 14 de 56

Claves para lograr persuadir a un usuario en situación especial

LO QUE SE DEBE HACER

- Si es posible, antes de hablar con el paciente, informarse lo máximo posible sobre él: antecedentes, situación clínica y administrativa, para conocer las posibilidades de manejo que ofrece la situación.
- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones.
- Así mismo, hablar en un espacio que dé intimidad, con el servidor público cercano a la puerta abierta o semi -abierta, sin obstáculos, para salir tanto el paciente como el servidor público.
- Escuchar con calma al paciente, dejar que se desahogue y diga cómo se siente.
- No interrumpir cuando el usuario está expresando sus inquietudes.
- La actitud ha de ser abierta, tranquila, que invite al diálogo y a la privacidad.
- Solicitar abandonar el lugar a las personas que irritan al paciente.
- No le diga que se calme.
- No mirar de forma directa y continuada al paciente. Las miradas fijas aumentan la hostilidad de cualquier individuo, sin embargo, evitarlas lo puede interpretar como signo de debilidad y miedo, es necesario mantener al paciente dentro del campo visual, no le dé la espalda.
- Los gestos no han de ser amenazantes, ni defensivos, evitar gestos bruscos y espontáneos Intentar que paciente y trabajador de la salud estén sentados a la misma altura, siempre que sea posible.
- Evitar las interrupciones: llamadas de teléfono, dudas administrativas.
- Harlar con el paciente en tono suave, relajado y seguro, y no de forma intimidatoria o provocativa, no elevar el tono de voz.
- Responder de forma tranquila, nunca con la misma hostilidad.
- Se ha de ser flexible en el diálogo. Sin embargo, los límites de la Institución y del personal que trabaja en ella deben estar bien esclarecidos.
- Presente una propuesta de solución sin comprometerse a nada que no pueda cumplir.
- Reservarse los propios juicios acerca de lo que “debería” y “no debería” hacer el paciente.
- No buscar la confrontación de ideas, razones, sino alianzas sencillas que lo tranquilicen y refuerzen su sentido de la realidad. Ofrecerle salidas airoosas y ayuda.
- Haga seguimiento a la solución: Si puede, contacte posteriormente al cliente para medir su grado de satisfacción con la solución.
- Solicitar el apoyo de la coordinación del punto de atención u otro un compañero con el fin de que contribuya a solucionar el motivo de la tensión.
- Ante el riesgo de violencia inminente: Advertir al paciente de que la violencia no es aceptable, proponerle



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 15 de 56

la resolución de cualquier problema por la vía del diálogo.

No tome la cosa como algo personal; el ciudadano(a) se queja de un servicio, no contra usted.

En lugar de formarse una opinión negativa del ciudadano o ciudadana, pregúntese: ¿Qué necesita este ciudadano o ciudadana y cómo le puedo satisfacer esa necesidad?

De ser necesario, presente al ciudadano(a) disculpas por lo ocurrido y hágale ver que usted comprende la situación.

La ESE San Rafael, brinda una atención integral en Psicológica, trabajo social y personal médico y paramédico en todos los servicios., para garantizarle al usuario y familia una atención humanizada.

ASÍ MISMO, LO QUE NUNCA SE DEBE HACER:

Rechazar la irritación.

Negarse a escuchar.

Avergonzar a la persona por su mal comportamiento.

Continuar la confrontación de gritos en un área pública.

Elevar el volumen de voz para “hacerte oír”.

Continuar la negociación, habiendo comprobado que no se poseen las habilidades necesarias y/o que el paciente rechaza al trabajador de la salud.

Situaciones negativas recurrentes con los trabajadores y Situaciones negativas recurrentes con los trabajadores y de los pacientes, sus familias o sus responsables

Si el tipo de problema es recurrente, informar al jefe inmediato pues debe darse una solución de fondo a las causas que lo originaron.

Y si, a pesar de todo lo anterior, ha sido imposible reconducir la situación se recomienda solicitar la intervención del personal de vigilancia del Hospital, apoyo por parte de la Policía Nacional y de ser necesario asesoría jurídica por parte del Hospital.

Con los pacientes, sus familias o sus responsables:

Se realizan charlas informativas donde se socializan derechos y deberes, los mecanismos para hacer conocer las observaciones, percepciones, motivos de

Inconformidad, presentación de quejas por comportamiento agresivo y abusivo de los trabajadores.

Ante el comportamiento agresivo y abusivo por parte de los pacientes, sus familias o sus responsables, se



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 16 de 56

les envía un oficio para recordar que, si bien se tiene unos derechos en salud, así mismo son igualmente importantes los deberes como usuarios de los servicios de salud, y se citan los deberes que no se están cumpliendo, con copia a la EPS, si se encuentra afiliado.

Para evitar que al usuario se le vulneren los derechos las trabajadoras sociales educan y socializan a los usuarios constantemente en cada uno de los servicios.

5.5. TRAMITAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF):

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) es una herramienta que nos permite conocer las inquietudes y manifestaciones que tienen nuestros usuarios para que la ESE tenga la oportunidad de fortalecer el servicio y seguir en el camino hacia la excelencia en los servicios.

Conocer las causas de insatisfacción de los usuarios, retroalimentar los procesos asistenciales y administrativos de la ESE, en aras de establecer programas de mejoramiento y responder a las quejas y reclamos de los usuarios.

En el comité de ética hospitalaria, se socializan y analizan las PQRSDF que afectan la prestación de los servicios y comprometen la ética de los funcionarios en la atención al usuario.

En la ESE existe un comité de convivencia laboral, la cual analiza las PQRSDF de los clientes internos, los trabajadores de la institución, también tienen un grupo para expresar sus inconformidades.

El hacer este trámite puede llevar a:

- ❖ Conocer las causas de insatisfacción de los usuarios.
- ❖ Retroalimentar los procesos asistenciales y administrativos de la ESE.
- ❖ Establecer programas de mejoramiento.
- ❖ Ofrecer a los usuarios respuesta a sus peticiones, queja, reclamos o sugerencias.

¿Por qué y para qué tramitar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias?



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 17 de 56

- ❖ Dar una respuesta que satisfaga.
- ❖ Disponer de un mecanismo de identificación de posibles problemas en la prestación de los servicios de salud y retroalimentar los diferentes procesos y procedimientos de la ESE.
- ❖ Establecer las estrategias de mejoramiento que permitan, corregir y/o minimizar los efectos de las falencias presentadas al momento de la atención.
- ❖ El conocimiento y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias pueden evitar posibles complicaciones por demandas de tipo judicial, o sirven para soportar la defensa de la institución.

¿A quién se le presentan las Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias?

Autoridad Judicial:

Fiscalía: Quejas por faltas cometidas en el ámbito del prestador contra la integridad personal de los usuarios, o contra el patrimonio de la institución o los usuarios.

Juzgados: Invocando derechos tutelables.

Organismos de Vigilancia y Control del Estado

Procuraduría: Por el desempeño de los funcionarios de la IPS en los actos administrativos, por faltas disciplinarias, contra los derechos humanos y contra el medio ambiente.

5.5.1 Petición:

Es una actuación por medio de la cual el usuario, de manera respetuosa, solicita a la empresa cualquier información relacionada con la prestación del servicio.

La Petición es un Derecho reconocido por la Constitución a los ciudadanos, en virtud del cual estos pueden dirigirse a las autoridades en demanda de algo que estimen



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 18 de 56

justo y conveniente. Toda persona tiene derecho a presentar una petición de conformidad con el artículo 23 de la Constitución Política y los artículos 5to. y siguientes del Código Contencioso Administrativo.

Petición de Interés General: Se fundamenta en la necesidad de proteger el bien común y el interés general.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Interés Particular: Busca el reconocimiento por parte del Estado, de un derecho del cual es titular el peticionario.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición de Consulta: Derecho que tiene cualquier persona para solicitar a la administración, que se resuelva una consulta en relación con las materias a su cargo y el cual debe resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

Término de respuesta: 30 días hábiles siguientes a la recepción.

Petición solicitud de información: Derecho que tiene cualquier persona para solicitar el suministro de cualquier que posea la entidad y que debe ser resuelta en un término de diez (10) días hábiles.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Derechos de Petición entre entidades Públicas: Son aquellas que se formulan entre diferentes autoridades entre si y deben ser resueltas en un término no mayor diez (10) días hábiles.

Término de respuesta: 10 días hábiles siguientes a la recepción.

Peticiones en las cuales se invoque rezones de salud o peligro inminente a la vida:



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 19 de 56

Término de respuesta: atención Inmediata.

5.5.2 RECLAMO:

Es la oposición o contrariedad presentada por el usuario, con el objeto de que la empresa revise y evalúe una actuación relacionada con la prestación del servicio en términos económicos Es la manifestación verbal o escrita de insatisfacción hecha por una persona natural o jurídica, sobre el incumplimiento o irregularidad de alguna de las características de los servicios ofrecidos por la Entidad.

Término de respuesta: 15 días hábiles siguientes a la recepción.

5.5.3 SUGERENCIA:

Es una propuesta presentada por un usuario para incidir en el mejoramiento de un proceso de la empresa cuyo objeto está relacionado con la prestación del servicio.; se puede considerar como un consejo o propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los Servicios de la Entidad

5.5.4 DENUNCIA:

Acto de poner en conocimiento del funcionario competente, la comisión de un hecho delictuoso, sujeto acción pública, del que se hubiere tenido noticias por cualquier medio.

Ver adjunto: **Formato de PQRSD**

5.5.5 FELICITACIONES:



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 20 de 56

Expresión de satisfacción por la atención y servicios prestados.

5.6 MEDIR LOS NIVELES DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS DE LA ESE.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS:

Una encuesta de satisfacción es un estudio que sirve para medir qué tan satisfechos están los clientes y cuál es el nivel de compromiso que tienen hacia el servicio recibido. Realizar una encuesta de satisfacción siempre es la mejor manera de conocer lo que opinan los clientes.

Esto se hace con el fin de que las directivas, trabajadores, usuarios conozcan las necesidades, expectativas y la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y así generar planes y/o programas de mejoramiento.

Para tal fin se aplican encuestas de satisfacción a los usuarios por la página R-Fast institucional. A través de los buzones de sugerencia ubicados en los servicios de urgencias., Hospitalización, urgencias, cirugía, gerencia.

Para conocer de forma técnica y objetiva, la percepción de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención de los usuarios en el momento de la prestación de los servicios de salud.

El proceso de aplicación de la encuesta recae sobre la Oficina de Atención al Usuario.

VER ADJUNTO: Encuesta de satisfacción al usuario

5.6.1 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL EGRESO HOSPITALARIO:

La encuesta del egreso hospitalario, nos permite evaluar directamente algunos ítems



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 21 de 56

para lograr el mejoramiento y medir la calidad como: Información suministrada desde el ingreso hasta el final de la internación; Dieta recibida, Barreras de acceso, Calidad de la información; Etc.

A continuación, anexamos la encuesta que se aplicara al momento del egreso de la institución, el informe y tabulación estar a cargo de la profesional responsable de la política de humanización.

VER ADJUNTO: Encuesta de satisfacción al usuario al egreso

5.7 GENERAR ESPACIOS DE PARTICIAPCIÓN SOCIAL EN EL SECTOR SALUD, DESDE LA PERSPECTIVA DEL PRESTADOR DE SERVICIOS DE SALUD ESE:

Es el procedimiento mediante el cual se incentivan y facilitan los mecanismos de participación social de los usuarios en la ESE, con miras a ocupar los espacios reglamentados por la legislación vigente.

❖ **Comités de Ética Médica. Resolución 444 (6-Junio-2017) :**

Integrantes: Gerente de la Entidad, Subdirector Científico; Líder servicio de hospitalización, Dos (2) representantes de la Asociación alianza de usuarios, un representante de las comunidades indígenas, Asesor de calidad y mercadeo, Líder Programa Humanización y Líder Atención al Usuario.

❖ Propender por la humanización en la atención de los pacientes a partir de lineamientos éticos por parte del equipo de salud.

❖ Identificar e intervenir oportunamente los principales factores que alteran la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud.

❖ Disminuir y canalizar las inquietudes y demandas sobre la prestación de los servicios. Entre otras.

❖ **Política de participación social:**



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 22 de 56

❖ Asociación alianza de usuarios

❖ **Alianza de Usuarios.** La ESE Hospital San Rafael, tiene a su disposición un grupo de 21 usuarios, que conforman la asociación de Alianza de usuarios, constantemente se realizan veedurías en todos los servicios que brinda la institución: Urgencias, Hospitalización, Quirúrgica, Centro de salud 20 de julio., Consulta Externa.

❖ Junta Directiva.

En la Junta Directiva, se designó un representante de la Asociación de la Alianza de Usuarios; esta designación tiene un periodo de 2 años, con opción de ser reelegido por un periodo igual.

La Ese Hospital San Rafael, incentiva y facilita la participación social, creación de la alianza de usuarios, participación mediante un delegado ante la junta directiva y ante el comité de ética hospitalaria de la ESE. Cronograma de trabajo teniendo en cuenta la Resolución 2063 de 2017.

La participación social en salud es la interacción para intervenir en las decisiones de salud, y responder a las necesidades individuales y colectivas para la gestión y dirección de sus procesos. La participación ciudadana se realiza en el escenario de las Oficinas de Atención al Usuario de las IPS, propende a la conservación de la salud, familiar y comunitaria y aportan a la planeación, gestión, evaluación y Veeduría en Salud, participación en los COPACOS municipales.

Se realiza un trabajo mancomunado entre los profesionales Atención al usuario, planeación y comunicaciones; según resolución 2063/ 2017, se deben tener en cuenta los Ejes:

- ❖ **Eje 1- Fortalecimiento Institucional**
- ❖ **Eje2-Enpoderamiento de la ciudadanía y las organizaciones sociales en salud**
- ❖ **Eje 3-Impulso a la cultura de la salud**



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 23 de 56

- ❖ **Eje 4**-Control social en salud
 - ❖ **Eje 5**-Gestión y garantía en salud con participación en el proceso de decisión.

Participación en Salud		I.P.S	E.A.P.B	Direcciones Territoriales de Salud
Participación Social	Ciudadana	Unidad de Atención al Usuario	Unidad de Atención al Usuario	Servicio de Atención e Información a la Comunidad S.A.C
	Comunitaria Asociación Alianza de usuarios	Representante de la asociación alianza de usuarios en Junta Directiva de la E.S.E	Representante de la asociación de alianza de usuarios ante en Junta Directiva de la E.P.S	Comité de Participación Comunitaria (COPACO), Representante del COPACO en el Consejo territorial de Planeación, Representante de la Alianza de Usuarios en el Consejo territorial de Planeación.
Participación en Instituciones		Alianza de Usuarios, Representante de la Alianza de Usuarios ante la Junta Directiva.	Representante de la Alianza de Usuarios ante la Junta Directiva.	Representante de la Alianza de Usuarios ante el COPACO, Representante de la AU ante el Consejo de Seguridad Social en Salud, Dos representantes de la AU ante el Comité de Ética, Representante de la AU de la zona rural.

Alianza de Usuarios, Concejo de Política Social:

Son agrupaciones de afiliados de los regímenes contributivo y subsidiado del SGSSS que tienen derecho a utilizar los servicios de salud de acuerdo con un sistema de afiliación y paquete de beneficios correspondiente, que velaran por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, conformó La Alianza de Usuarios el 21 de Septiembre de 2005 y sus funciones son:

- ❖ Distribuirse en Grupos de Trabajo para efectos del cumplimiento de sus responsabilidades de vigilancia de la prestación de los servicios de salud en las



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 24 de 56

áreas generales, de servicio, especialidad y otros (urgencias, consulta externa, hospitalización, Laboratorio Clínico, farmacia, entre otros).

- ❖ Coordinar con cada responsable de área, las actividades, periodicidad, informes y forma de operar, para el ejercicio de la vigilancia de cada servicio.
- ❖ Mantenerse en permanente contacto con el Servicio Informativo y Atención a los Usuarios (SIAU) de la ESE, con el fin de obtener información (especialmente sobre los Planes Obligatorios de Salud Contributivo y Subsidiado, deberes y derechos en salud, red de servicios, etc.); organizar la divulgación de información, participar en la capacitación y multiplicarla; canalizar las propuestas y peticiones de todos los usuarios.
- ❖ Garantizar que en toda la institución se fijen carteleras informativas indicando; tipos de servicios que se prestan, horarios de atención, procedimientos para acceder a los servicios, entre otros.
- ❖ Presentar periódicamente informes de trabajo y del estado del servicio, a la Gerencia o Dirección de la ESE a través de la oficina de SIAU.
- ❖ La Asamblea General de la Alianza de Usuarios debe elegir entre sus miembros delegados para las siguientes instancias:
 - Un (1) delegado para La Junta Directiva.
 - Un (1) delegado para conformar el grupo de delegados de las Alianzas de Usuarios del territorio, grupo en el cual democráticamente se sacará la terna para presentar a la autoridad territorial, quien elegirá el miembro para el Consejo Departamental de Seguridad Social en salud.
 - Delegados para conformar la Alianza de Usuarios de cada E.A.P.B, con las cuales la institución tiene contrato.
- ❖ Atender y dar la información que solicite cualquier usuario de la institución.

Las personas que desean hacer parte de la Alianza de Usuarios de esta institución no tendrán jerarquía entre ellos y realizarán su ejercicio de participación de forma



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 25 de 56

gratuita.

Esto se hace con el fin de que las directivas, trabajadores, usuarios conozcan las necesidades, expectativas y la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios prestados y así generar planes y/o programas de mejoramiento.

5.8 PROMOVER EL USO ADECUADO DE LA RED DE SERVICIOS:

Son el conjunto de actividades orientadas a educar, informar, orientar, y transformar las relaciones y las prácticas sociales sobre la oferta de servicios, con el fin de hacer un buen uso de ellos, racionalizar la demanda y asegurar la disponibilidad en la oferta.

Actores que intervienen en la Red de Servicios:

- ❖ El Ministerio de Salud y Protección Social, quien es el encargado de expedir las normas que regulan el funcionamiento de la Red.
- ❖ Súper Intendencia Nacional de Salud, quien cumple funciones de vigilancia y control.
- ❖ Los Gobiernos seccionales y municipales, que en los planes sectoriales y locales de salud aseguran estrategias para el buen funcionamiento de la Red.
- ❖ El asegurador quien es el que facilita el acceso a la prestación de los servicios de salud, contratados por él.
- ❖ El Prestador, quien es el que provee los servicios de salud a los usuarios del asegurador, de acuerdo con las cláusulas pactadas en el contrato.
- ❖ Los Usuarios, que son quienes contribuyen a la planeación, vigilancia y control de su Red.
- ❖ La Comunidad, representada por los usuarios, y que son quienes integran los diferentes órganos de participación ciudadana dentro de la Red.

5.9 CONCILIAR EL PAGO DE LAS CUENTAS DE LOS USUARIOS CON



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 26 de 56

CAPACIDAD DE PAGO LIMITADA:

Es el proceso mediante el cual se llega a un acuerdo sobre las alternativas de cancelación del valor de las cuotas de recuperación de los usuarios sin capacidad de pago.

Se le brinda al usuario con capacidad de pago la facilidad y la oportunidad de cancelar a un plazo de un mes la cantidad conceptuada por los servicios brindados a su usuario. Para facilitar el trámite la institución, debe tramitar el pagare de los servicios. En el sistema institucional RFAST, se encuentra a disposición el formato de letra de cambio, al igual hay un pagare institucional, revisado por el área de jurídica de la ESE.

Ver anexo: Pagare institucional.

5.10 ATENCION PERSONALIZADA BRINDAR INFORMACIÓN A LOS USUARIOS

Es el contacto directo con el usuario, es la forma de impartir orientaciones al usuario y su familia, con el fin de lograr en ellos una accesibilidad total de los servicios que brinda la ESE. Su calidad, ventajas, expectativas, condiciones y exigencias.

INFORMACIÓN:

Es el procedimiento mediante el cual se dan a conocer los aspectos relacionados con los servicios prestados por la ESE, su calidad, ventajas, condiciones y oportunidad, para satisfacer las necesidades de información de los usuarios, lo cual les va a servir para hacer un uso adecuado de los servicios y formarse un concepto de la calidad de estos.

El proceso de comunicación en la ESE, comienza desde el primer contacto que se tiene con el usuario debe ser reforzado con un sistema de información en donde se den a conocer todos los servicios prestados por la E.S.E Hospital San Rafael Nivel II, la calidad de estos, las ventajas garantías y requisitos, condiciones para la prestación



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 27 de 56

y participación Social.

¿Por qué y para que informar?

La E.S.E Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, debe suministrar información a los usuarios y a todos los actores con el objetivo de tratar de satisfacer todas sus necesidades y expectativas y lograr un equilibrio en la relación asegurador – prestador – usuario – comunidad, relacionados con las condiciones administrativas, legales, técnico – científicas, éticas y los deberes y derechos que se adquieren al contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de salud.

Beneficios de la información para el Usuario:

- ❖ Satisfacer la necesidad de información.
- ❖ Fortalecer la confianza en los servicios que recibe de la ESE.
- ❖ Disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica.
- ❖ Mejorar la accesibilidad a los servicios de salud y la oportunidad en la atención.
- ❖ Conocer los distintos escenarios de participación social con los que cuenta la ESE.
- ❖ Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta.
- ❖ Realizar una mejor elección del asegurador.

Beneficios para la IPS:

- ❖ Divulgar y promocionar los servicios de salud ofertados.
- ❖ Ganar la confianza de los usuarios.
- ❖ Eliminar las barreras de accesibilidad.
- ❖ Integrar el proceso de atención al usuario con el de aseguramiento.
- ❖ Promover el uso adecuado de los servicios.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 28 de 56

- ❖ Publicitar el portafolio de servicio en las diferentes aseguradoras.
- ❖ Posicionar a la ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, en el mercado de salud de la región.

¿Qué información se suministra a los usuarios?

❖ Relativas a la prestación:

- ❖ Atención reglamentada en los planes de beneficios EAPB.
- ❖ Servicios y horarios ofrecidos en la ESE.
- ❖ Línea de atención al usuario.
- ❖ Requisitos exigidos para la prestación de los servicios.
- ❖ Programas de Promoción y Mantenimiento en Salud.
- ❖ Consentimiento informado, desistimiento y renuncia a la atención.

5.11 EDUCACION EN SALUD DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS:

La oficina de SIAU tiene a su disposición una profesional en trabajo social en todos los servicios de la ESE: Centro de salud 20 de julio, Urgencias, Hospitalización, Consulta Externa, la alta gerencia ha realizado todos estos cambios con el objeto de ser garantes de los derechos de los usuarios y su familia.

RESOLUCION DECLARACION DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LA ESE

La Ese Hospital San Rafael, cuenta con un folleto y dentro de la encuesta de satisfacción de los usuarios, hay una pregunta para medir de divulgación y medición de adherencia de los derechos y deberes de salud de los usuarios.

RESOLUCION N° 903 DE 2020

“Por la cual se adopta la Declaración de los Derechos y Deberes de los Usuarios (paciente-familia) de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II DE SAN JUAN DEL CESAR”**LA GERENTE DE LA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II DE SAN JUAN DEL CESAR – LA GUAJIRA**, en uso de sus



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 29 de 56

facultades legales (ley 100 de 1993, art. 194 y 195, decreto 1876 de 1994) y estatutarias (Acuerdo 016 de 2006) y,

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS WAYUU

E.S.E Hospital San Rafael Nivel

(EKERAJAAKUAIPASULUTUUERAJALEKAT)

DEBERES

- ❖ Kottuinjattuukaraloutaerajanajankatakawaya>a.
- ❖ Anainjana,talatuinjanasu>umakojutuinjatuinnaayatakana su>umatuunakuipaikatmakakojutuin naya natuma.
- ❖ Napainjatusukaanakatakuipaipatuuapunakatsul>u tuuerajalekat.
- ❖ Julujainjatunaintuuna kuaipakatsunainjoujainjatuin suma kasouluinjatuintuunerajanajatkaouu.
- ❖ Weinshinjanasoutuunakaliakatsunsainerajana.
- ❖ Nayawatuinjatuaautuukanuliakaturgenciasunainsupulainekekamatsinsai n.
- ❖ Wanejintuikamajanainjachisunainerejeranakanainekailaaulain. Nainmajuijatunakuipaipamatunakatnamuinsul>u tuuerajalekat.

(AKUWAIPASU>ULUTUUERAJALEKAT)

DERECHOS

- ❖ Apunusuputshianasulotusunamuinnaaerajanushikana.
- ❖ Erajanushisukawaneanakalakuipa suma kojutuinatuma naya suluutuuerajalekawanawa, nojotsueinwanenatainakuipa. Apunusuputshinamuinnaaerajanushikananatumanaaerajasikanasuc hikimajatutuuayiliinanainkat, ereeaanamuinjanainsumuin. atujainjanananuikisunainasakitnuin.
- ❖ Tuuerejetsukakamajanainjatusunainsuintuinsuluutuuerajalekat. Asoutaasunaintuuasakitnakat.
- ❖ Suluutuuerajalekatesuamanewaakamanewaa, kojutaakojutajirawaa, musiaawalawaa.
- ❖ Naaayatashikanaaeshisupulaakalinja, eshisupulajusakiruinsunainsuka
- ❖ Ipaekaichoujainsunainjutujawaisaumakasainsukuaipajukaraloutaseott
- ❖ ajukuaipasunainjirajanuinsuluutuuerajalekat.

DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS WIWA

E.S.E Hospital San Rafael Nivel II

(NEKACHINGURRA) DEBERES

- ❖ Shihkajenuguianguawakuagananenkaainzhinaamsinaka nunkainguiinzhinanukaviemyi.
- ❖ Zhiguanzhinguizenguiatuazhingurraunduanyinanunnabir enukanuninguimimidumanajitunukanun.
- ❖ Yinguakankambametuanabinairtunka.
- ❖ Ukuamaanzhazhinguinaitunnukuerramulajkinguinajituaya wunkananunka.
- ❖ Imekumanguungunamashihkanunkurrarruijkunananairtunka

(NAIKUNANAZHINGA) DERECHOS

- ❖ Nanazhingurraiukunka



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 30 de 56

- ❖ Chai zhiguana
- ❖ Zen, nanazhingurraiunkunkanunchai zhinguazhinguinekazhingurra
- ❖ Naigutuzhinguinanazhingabimenazhinakunmunukuamabi nmajtuaawega
- ❖ Zhakuhtuabimazhiguiakuaganananuashka
- ❖ Shihka iba unkunekabinunkanyina kinzhanankumaanchuhkunkankusainukunkayina) imanyinaanynguneakaawunkaanchuhshanukua,guama gaguraawunkananunkabunguingunmasunanzhazhi.

- ❖ **Relativo a los Derechos y Deberes de los Usuarios.** Existe un protocolo de divulgación de los derechos y deberes, donde se especifican las directrices y cronograma para adelantar la educación y socialización.

Protocolo divulgación de derechos y deberes: AU-PT-03-V1.0 24-ENERO-2022

Folleto de Educación y socialización

HORARIO DE ATENCIÓN

FACTURACIÓN Y ASIGNACIÓN DE CITAS

7:00 AM - 12:00PM
1:00PM - 4:30 PM
VIERNES HASTA 4:00PM

CONSULTA EXTERNA GENERAL PUESTO DE SALUD 20 DE JULIO

7:00 AM - 12:00 PM
1:00PM - 5:00 PM

CONSULTA EXTERNA ESPECIALIZADA ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II

7:00 AM - 12:00PM
1:00PM - 5:00 PM

LABORATORIO CLÍNICO Y CITOLÓGICO

Toma de muestras
7:00 AM - 9:00AM

ENTREGA DE RESULTADOS

9:00AM - 12:00 PM y 4:00PM - 5:00PM

URGENCIA 24 HORAS RAYOS X - Toma de placas

8:00 AM - 12:00PM de Lunes a Viernes
2:00 PM - 6:00PM, Lunes, Miércoles

VIERNES Toma de placas de urografías y columnas lumbosacra

7:00 AM - 12:00PM , Lunes, Martes y viernes

ENTREGA DE RESULTADOS

8:00 AM - 11:00AM

ULTRASONIDOS - ECOGRAFIAS Realización

7:00AM - 1:00PM Lunes, Martes

VIERNES

2:00PM - 6:00 PM, Miércoles

ENTREGA DE RESULTADOS

Después de realizado el estudio

ELECTROCARDIOGRAMA

7:00AM - 12:00PM Martes y Jueves
Entrega de resultados
8 días después

CAMBIO DE SONDA VESICAL

10:00AM Lunes, Miércoles y viernes

CURACIONES

7:30 AM -10:00AM Lunes a Sábados

MONITOREO FETAL

4:00 PM - 5:00 PM Lunes a Viernes

FISIOTERAPIA

7:00 AM - 11:00AM 2:00PM - 6:00PM Lunes a viernes

ATENCIÓN AL USUARIO

8:00AM - 12:00 PM
2:00PM - 6:00PM Lunes a Viernes

URGENCIAS 24 HORAS SEDE PRINCIPAL

20 de Julio, Cañaveralles, La Junta y Caracolí.

CENTROS DE SALUD

Los Tunales, El Mochín, Veracruz, Curazao, Zambrano, Villa Del Río, Guayacanal, Los Pozos, Lagunita, La Perla, El Totumo, Corral De Piedra, Corraleja, Los Haticos, Corral De Piedra, Coraleja, Los Haticos De Los Indios, Las Tunas

Calle 3 sur entre Carrera 4 y 5, Barrio Regional

PUESTOS DE SALUD

Gerencia: 7740883
Urgencias : 7740010 - 3205664016 - 3205664011
Consulta Externa: 316 4938499
Baja complejidad: 3116105999-3205664022

Teléfonos:

ESE HOSPITAL SAN RAFAEL DE SAN JUAN DEL CESAR NIVEL II

AU-F-DDDU-13



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 31 de 56

Declaración de los Derechos y Deberes de los usuarios de la ESE Hospital San Rafael nivel II

En cumplimiento a la Resolución 903 del 29 de Diciembre del 2020, se publica la declaración de los Derechos y Deberes de los usuarios (Pacientes-Familia) de la ESE Hospital San Rafael Nivel II DE San Juan Del Cesar

Derechos

- Recibir información clara, sencilla, oportuna y respetuosa bajo todas las circunstancias con reconocimiento de su dignidad personal.
- Recibir un trato amable, considerado y respetuoso sin distinciones de etnia sexo edad religión o condición social.
- Exigir el manejo confidencial de sus registros clínicos, diagnósticos, estado de salud; estos sólo podrán leerse por el personal de salud involucrado en su atención, al menos que el usuario haya autorizado.
- a alguien más por escrito (representante en caso de ser menor de edad o discapacitado se le puede dar a conocer)

- Recibir explicación clara, concisa y sencilla sobre su diagnóstico, que le permita tomar la decisión de aceptar o rechazar.
- Recibir la mejor asistencia médica disponible durante todo el proceso de atención sin ser expuestos a riesgo sin que conozca
- I. La naturaleza y propósito de tratamiento
- II. Los beneficios potenciales del tratamiento
- III. Las probabilidades de éxito
- IV. Los problemas relacionados de la recuperación
- V. Alternativas de tratamiento o procedimiento
- Recibir información sobre el sistema de Seguridad Social, a lo que se refiere su situación particular y que se le explique en lo generado por su atención
- Conocer y elegir los profesionales que estarán a cargo de su atención
- Participar en la asociación de usuarios y dar a conocer sus quejas, sugerencias reclamos y felicitaciones
- Aceptar o rehusar su participación en investigaciones clínicas, para lo cual deberá ser informado de los objetivos, beneficios, riesgos en comodidades que se puedan presentar

Deberes

- Suministrar información clara verá y completa sobre su estado de salud y antecedentes
- Proporcionar sus datos de identificación y documentos que le acrediten de forma clara y verá como beneficiario de un plan de salud
- Tener un trato digno, amable y respetuoso con los demás usuarios y personal de salud responsable de la atención
- Cuidar su salud y la de su familia
- Brindar trato cuidado su responsable de los bienes el hospital, sus instalaciones y equipos
- Cumplir con los horarios políticas normas y demás reglamentos E instrucciones que tenga el hospital

Cumplir y seguir el plan de tratamiento Y demás cuidados que sean recomendados por el equipo médico y paramédico responsable de su atención

AU-F-DDDU-13

5.11 APOYAR AL USUARIO EN LA RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS SOCIALES

La ESE Hospital San Rafael Nivel II de San Juan del Cesar, identifica los aspectos relacionados con las condiciones socio – económicas, culturales, religiosas, políticas, familiares y laboral de los usuarios con el objetivo de definir estrategias y hacer grata la estancia de los usuarios en la ESE, facilitar las relaciones sociales para así solucionar problemas, que terminaran afectando el estado de salud de los pacientes.

¿Qué factores sociales se consideran?

❖ El ámbito social que se relaciona:

- ❖ Familiar.
- ❖ Socio – cultural.
- ❖ Político.
- ❖ Económico.-



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 32 de 56

❖ Laboral.

- ❖ Quien demande o identifique la necesidad del servicio:
 - ❖ Usuarios.
 - ❖ Familiares
 - ❖ E.A.P.B.
 - ❖ I.P.S
 - ❖ Instancias comunitarias.
 - ❖ Autoridades locales.

❖ La fase de la atención en que se ofrece:

- ❖ Servicios ambulatorios.
- ❖ Ingreso a urgencia y/o hospitalización.
- ❖ Estancia hospitalaria.
- ❖ Egreso de urgencias u hospitalización.
- ❖ Actividades extramurales.

❖ Las instancias que apoyan el trámite del servicio:

- ❖ Individuo.
- ❖ Familia
- ❖ Instancias gubernamentales.

5.12 IDENTIFICACIÓN, EDUCACION Y ATENCION A LOS USUARIOS:

Para la identificación, educación y atención de los diferentes grupos poblacionales de los usuarios que acuden a la ESE San Rafael se tienen los protocolos e instructivos:

❖ Protocolo de Información e Identificación de riesgos del Ingreso del usuario al ingreso de la Institución



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 33 de 56

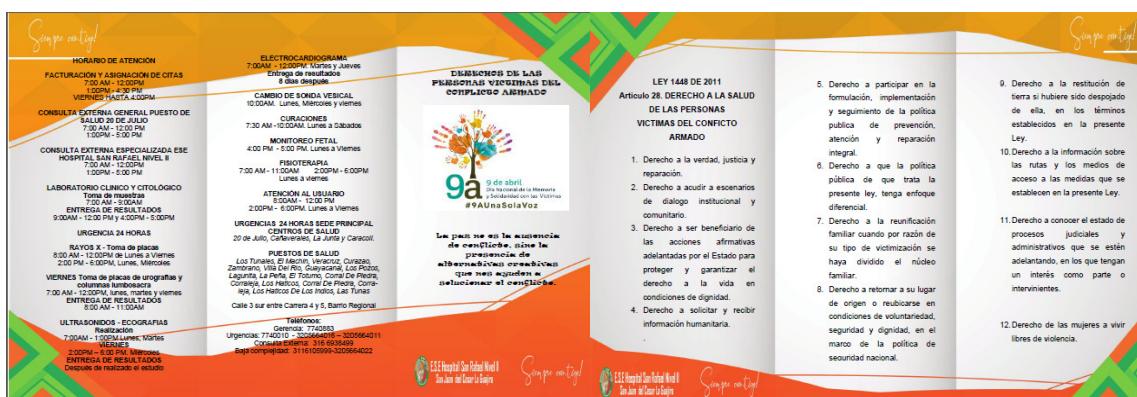
OBJETIVO:

Garantizar el acceso a los usuarios, según las diferentes particularidades y características y evaluar las barreras del acceso y desarrollar acciones de mejoramiento.

❖ Protocolo de atención al usuario en condición de Discapacidad:



❖ Instructivo Ruta de atención al paciente de atención a la población víctima del conflicto armado PAPSIVI



❖ Protocolo de atención a usuarios de Violencia de Genero

❖ Protocolo de atención en salud mental:

❖ Protocolo divulgación de derechos y deberes

OBJETIVO:

Divulgar los derechos y deberes de los usuarios y su familia, con el fin de que sean identificados, los ejerzan, los cumplan y los hagan respetar el ESE Hospital San Rafael de San Juan del Cesar.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 34 de 56

Se debe incorporar los derechos y deberes en el quehacer diario de las labores institucionales: la atención de urgencias, hospitalización, Baja complejidad y el área administrativa., apoyo continuo al usuario y su familia.

❖ Manual de atención Preferencial:



❖ **Protocolo Atención a Migrantes:**

OBJETIVO:

Con este protocolo se pretende ofrecer una herramienta para fortalecer las competencias de atención psicosocial e intervenir sobre las áreas que producto de migración afectan la salud mental y el bienestar de las personas migrantes, así como implementar iniciativas de autocuidado y cuidado de los equipos que brindan atención psicosocial a esas personas

❖ Ruta de Afiliación y Registro del Menor:

OBJETIVO:

Garantizar al menor la accesibilidad al SGSSS.

VER ADJUNTO: Ruta de Afiliacion y registro a los usuarios



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 35 de 56

PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ESE:





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 36 de 56

UNIDAD FUNCIONAL DE BAJA COMPLEJIDAD

Línea telefónica para la gestión de citas:
3205664022

Horario de atención de lunes a viernes 7:00 am a 11:00 am - 1:00 pm a 5:00 pm
Sábados: 7:00 am a 11:00 am

Petarne en línea en el:

PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ESE SAN RAFAEL	
MEDIANA COMPLEJIDAD	
CONSULTA EXTERNA	
HORARIO DE ATENCIÓN E.S.E HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II	
CONSULTA ESPECIALIZADA	
Lunes a viernes de 7:00 a.m. a 12:00 a.m. y de 1:00 p.m. a 5:00 p.m.	
Sábados: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.	
PROGRAMACIÓN DE CIRUGIAS:	
Lunes a Viernes de 8:00 a.m. a 12:00 m - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.	
Colposcopias: Programación indicada por el Médico Especialista	
CURACIONES:	
Lunes a Viernes: de 7:00 a.m. a 10:00 a.m.	
Sábados: 7:00 a.m. a 9:30 a.m.	
ELECTROCARDIOGRAMAS	
Lunes a Viernes: 1:00 p.m. a 3:00 p.m.	
MONITOREO FETAL:	
El monitoreo fetal se realiza todos los días, a medida que se solicite el servicio.	
CAMBIO O RETIRO DE SONDAS:	
Lunes a Viernes: A la hora que el paciente lo requiera.	



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 37 de 56

SERVICIO DE HOSPITALIZACIÓN

HORARIO DE VISITA:

Lunes a viernes de: **9:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 4:00 p.m. a 5:00 p.m.**

Sábados, Domingos y Festivos: **9:00 a.m. a 10:00 a.m. y de 4:00 p.m. a 5:00 p.m.**

Entrada por Urgencias.

Contacto SIAU Hospitalización: **3166944859**

SERVICIO DE URGENCIAS:

Atención las 24 horas al día.

SERVICIO DE CIRUGÍA Y SALA DE PARTO

cirugías programadas: **lunes a sábados de 7:00 a.m. a 7:00 p.m. - sábados: 7:00 a.m. a 1:00 p.m.** cirugías de urgencias: **las 24 horas del día.**

SERVICIO DE APOYO DIAGNÓSTICO

laboratorio clínico:

toma de muestra: **lunes a viernes de 7:00 a.m. a 9:00 a.m.**

entrega de resultados: **lunes a viernes de 10:00 a.m. a 11:00 a.m. - 3:00 p.m. a 5:00 p.m.**

Radiología e Imágenes Diagnósticas:

Lunes a viernes de **7:00 a.m a 5:00 p.m.**

Entrega de Resultados: **Lunes a Viernes de 7:00 a.m. a 5:00 p.m.**

Habilitación y Rehabilitación:

Lunes a viernes de **7:00 a.m. a 11:00 a.m.**

Tardes: **2:00 p.m. a 6:00 p.m.**

servicio de vacunación:

lunes a viernes: 7:00 a.m. a 6:00 p.m.

sábados y domingos: 8:00 a.m. a 5:00 p.m.

SERVICIO DE FACTURACIÓN:

Lunes a viernes: 7:00 a.m. a 5:00 p.m.

Sábado: 8:00 a.m. a 12:00 .

CALL CENTER

Números de Teléfonos:**3166938499- 3183409590**

correo: callcenter@hsrafaelsanjuan.gov.co

Lunes a viernes: 8:00 a.m. a 12:00 m. - 2:00 p.m. a 5:00 p.m.

Sábado: 8:00 a.m. a 12:00



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 38 de 56

HORARIO DE ATENCIÓN CENTROS Y PUESTOS DE SALUD	
CENTROS DE SALUD	
Centro de Salud 20 de Julio	Lunes a viernes: 7:00a.m a 12:00 m y de 1:00 p.m a 5:00 p.m
Los Hatico de Los Indios	
El Tablazo	
Cañaverales	
Los Pondores	Lunes a Viernes de 8:00 a.m a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Caracolí	
Los Haticos	
Corraleja	
Corral de Piedras	
El Totumo	
La Junta	
PUESTOS DE SALUD	
Puesto de Salud Las Tunas	Lunes a Viernes de 7:00a.m a 12:00 m y de 1:00 p.m a 5:00 p.m
Puesto de Salud La Peña	
Puesto Salud Lagunita	
Puesto de Salud Los Pozos	
Puesto de Salud Guayacanal	
Puesto de Salud Villa del Río	Lunes a Sábado de 8:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 6:00 p.m.
Puesto de Salud Los Tunales	
Puesto de Salud Zambrano	
Puesto de Salud Curazao	
Puesto de Salud Veracruz	
Puesto de Salud El Machín.	



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 39 de 56

6.REQUISITOS LEGALES:

Fundamentado en la ley **Decreto 1757 de 1994 ley 90 de 1995.** accesibilidad: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio.

LEY 100 de 1993: Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA de 1991

Ley Anti trámite, decreto 19 del 2012. Enero 10, Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.

Modificación de Circular Externa N° 049 de 2008 de la Súper Salud. Título VII capítulo I Protección del Usuario y la participación Ciudadana Oficina de Atención al usuario.

Resolución número 002063 de 2017, por la cual se adopta la política de Participación Social en Salud (PPSS)

7.DESCRIPCION:

Funciones de las Profesionales de información y atención al usuario:

- ❖ Atención personalizada: Atender en forma personalizada a los usuarios garantizando la oportuna canalización y resolución de sus consultas.
- ❖ Brindar atención personalizada y oportuna a los usuarios que requieren información sobre los servicios, horarios y/o procesos de la E.S.E. – Socializar portafolio de servicios.
- ❖ Educar al usuario sobre el uso correcto de los servicios que brinda la institución, maneras de acceder a cada uno de ellos.



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 40 de 56

- ❖ Educación de derechos y deberes, promulgar los derechos y deberes de los usuarios en todos los servicios de la ESE.
- ❖ Fortalecer la relación Institución – Usuarios; Implementar los programas de educación dirigida a los usuarios y a la asociación de usuarios, socialización de los diferentes protocolos y programas educativos.
- ❖ Conocer las diferentes recomendaciones y sugerencias de los usuarios, para idear herramientas para reconocer fallas en la prestación del servicio.
- ❖ Diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- ❖ Participar en la recepción, clasificación, análisis y respuesta a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias impuestas por los usuarios.
- ❖ Evaluar regularmente el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta de satisfacción de los usuarios.
- ❖ Consolidación y tabulación de la información con base a las encuestas de satisfacción y PQRSDF.
- ❖ Cumplir los indicadores mensuales y presentar los respectivos informes. A la oficina de calidad y mercadeo.
- ❖ Remitir a las secretarías de salud los informes, correspondientes de las PQRSF y Encuestas de Satisfacción de los usuarios, de acuerdo, a la normatividad vigente.
- ❖ Asesorar a los usuarios que presenten inconvenientes de tipo administrativo, asistencial y Económico para acceder a los servicios.
- ❖ Informar a los pacientes aspectos concernientes a su atención, copagos, y documentos requeridos para la atención.
- ❖ Direccionar al SIAU los usuarios que presenten la no conformidad por la atención.
- ❖ Informar a los usuarios el portafolio de servicios de la red y los horarios de atención.
- ❖ Intermediar o ubicar el paciente que requiere la ayuda.
- ❖ Realizar ronda a los diferentes servicios asistenciales, con el objetivo de detectar las necesidades y no conformidades de los usuarios.
- ❖ Apoyar la implementación de las políticas y estrategias trazadas por la institución para el mejoramiento organizacional y el desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 41 de 56

8. GESTION DEL RIESGO:

- ❖ Implementar y desarrollar parámetros integrales en la información y atención de los usuarios como instrumento que contribuyan al fortalecimiento de la relación Institución-Usuario-Comunidad para mejorar la calidad de la atención y el buen trato al usuario.
- ❖ Vulneración de la integridad física del personal asistencial de urgencias y usuarios del Hospital., para eso se deben reportar y notificar la agresión ante las EPS Possible Explicar de forma clara al usuario, reforzar derechos y deberes de los usuarios.
- ❖ Seguimiento de situación de seguridad de centros solicitud formal de personal de seguridad gestionar la estandarización protocolos de seguridad
- ❖ Perdida de las informaciones relacionadas con las PQRS, Registro, análisis oportuno, respuestas de las quejas y reclamos.
- ❖ Trafico de Influencias
- ❖ Falta de información para dar respuesta a una PQRS, Cultura institucional frente a los descargos solicitados para análisis de las PQR y capacitación en el uso correcto de los mecanismos de participación por parte de los usuarios Capacitar a los usuarios y funcionarios acerca del proceso de recepción, análisis y respuesta de las PQRSD
- ❖ Falta de privacidad y confidencialidad hacia el usuario, Brindar privacidad y confidencialidad al paciente Brindar de forma personalizada la atención al usuario.
- ❖ Intermediación inadecuada, Indicar y direccionar de forma oportuna y correcta la solicitud o necesidad del usuario Capacitar al personal que labore dentro de la oficina del SIAU en los diferentes procesos relacionados con el área

9. DIFUSION:

El documento se socializará en reuniones con los profesionales involucrados en el Describa la metodología para socializar el presente documento, ejemplo: Capacitación, difusión por correo, publicación etc.



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 42 de 56

10. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- ❖ Decreto 1876 de 1994, por medio del cual se reglamentan lo relacionado con las Empresas Sociales del Estado.
- ❖ Decreto 1757 de 1994, Por medio del cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.
- ❖ Resolución número 002063 de 2017, por la cual se adopta la política de Participación Social en Salud (PPSS)



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 43 de 56

11. ANEXOS:

Formato Buzón de Sugerencias

 <small>NIT:892115010-5 COD: 4465000286</small>	FORMATO BUZON DE SUGERENCIAS MANIFESTACION, SUGERENCIA Y FELICITACIONES ATENCION AL USUARIO	Código: AU-F-08 Versión: 3.0 Vigencia: 16/09/2022 Página 1 de 1																																													
<p>Su opinión es muy importante para nosotros, nos permite determinar las fortalezas o debilidades en los servicios ofrecidos, por lo que es necesario que usted indique en forma clara la opción que corresponde su opinión.</p> <p>1. Mencione el servicio recibido: _____</p> <p>2. ¿Como le pareció el servicio que brindo la institución? Excelente: <u>Bueno</u> Regular: _____ Malo: _____ Muy malo: _____ ¿Por qué?</p> <p>3. ¿Considera usted que el servicio ofrecido fue con calidad y oportuno? Sí _____ No _____ ¿Por qué?</p> <p>4. El trato y la calidez humana del personal que le brindo los servicios fue: <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th>CARGO</th> <th>EXCELENTE</th> <th>BUENO</th> <th>REGULAR</th> <th>MALO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>Especialista responsable de la atención</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Médico general del servicio</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Personal de enfermería</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Servicio de medicamentos</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Auxiliar de traslado (Camillero)</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Personal de vigilancia</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Personal de facturación</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> <tr><td>Tropa/abordista social</td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table> </p> <p>5. Señor usuario. ¿Qué recomendaría usted para que la Institución ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II mejore la calidad del servicio?</p> <p>6. Razones o hechos para presentar la manifestación, sugerencia, denuncia o felicitación</p>			CARGO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO	Especialista responsable de la atención					Médico general del servicio					Personal de enfermería					Servicio de medicamentos					Auxiliar de traslado (Camillero)					Personal de vigilancia					Personal de facturación					Tropa/abordista social				
CARGO	EXCELENTE	BUENO	REGULAR	MALO																																											
Especialista responsable de la atención																																															
Médico general del servicio																																															
Personal de enfermería																																															
Servicio de medicamentos																																															
Auxiliar de traslado (Camillero)																																															
Personal de vigilancia																																															
Personal de facturación																																															
Tropa/abordista social																																															



ESE Hospital San Rafael Nivel II - San Juan del Cesar, La Guajira. Calle 4 Sur Carreras 4 y 5. 7740883,7740010
[@hsrafaelsanjuan](https://www.hsrafaelsanjuan.gov.co) [Hospital San Rafael de San Juan del Cesar](https://www.facebook.com/Hospital-San-Rafael-de-San-Juan-del-Cesar-102071111111111)



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 44 de 56

Encuesta se Satisfacción al Egreso Hospitalario



NIT: 892115010-5
COD: 4465000286

PERCEPCIÓN DEL TRATO HUMANIZADO Y EVALUACIÓN INTEGRAL DE LA ATENCIÓN AL EGRESO

Código: CM-F-10

Versión: 1.0

Vigencia: 13/09/2021

GESTIÓN DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Página 1 de 1

Señor Usuario. Nuestro compromiso con usted y su familia es brindar un servicio de salud con calidad y para lograrlo, su opinión es de mucha importancia. La ESE Hospital San Rafael Nivel II, agradece la información que usted nos pueda suministrar, la cual redundará en beneficio de la institución y los servicios que presta.

LA INFORMACION SUMINISTRADA ES CONFIDENCIAL



Fecha: _____ Hora: _____ EPS a la que Pertece: _____

Nº	ITEM EVALUADO	Excelente (4)	Bueno (3)	Regular (2)	Malo (1)	No recibió Información (0)
1	Califique el trato y la calidez humana del personal que le atendió:					
2	La presentación , identificación y entrevista con el / los especialistas tratante (s) fue:					
3	¿El tiempo de espera para su atención fue?					
4	¿La privacidad, comodidad e higiene del lugar donde fue atendido /a le pareció?					
5	¿La información suministrada para acceder a los servicios en el hospital fue?					
6	¿La calidad de la información suministrada, le permitió comprender su estado de salud actual?					
8	¿Cómo califica la alimentación suministrada por el hospital?					
9	¿Los profesionales responsables de su atención le informaron sobre el seguimiento y los cuidados en casa?					
10	¿Qué barreras administrativas, clínicas u operativas ha tenido al ingresar al servicio? Enúncielas: ➡	No Ingreso Devolución Rechazo por afiliación No contratación				
		Otras:				
11	Durante el su estadía en la institución, ¿recibió información sobre los posibles riesgos que pueden ocurrir durante su atención?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			
12	¿Considera usted que la atención recibida en la institución es segura?	SI <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>			

Si alguna respuesta ha sido regular o mala, agradecemos nos amplie opinión:

"Gracias por su tiempo, la ESE Hospital San Rafael Nivel II lo agradece"





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 45 de 56

FORMATO PETICIONES. QUEJAS. RECLAMOS. DENUNCIAS. (PQRSD)



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 46 de 56

FORMATO ADMISION DE PACIENTE- PAGARE INSTITUCIONAL



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO DE ADMISION DEL PACIENTE - PAGARE

Código: FI-FA-F-2

Versión: 3.0

Vigencia: 03/08/2022

Página 1 de 1

GESTION FINANCIERA

Subproceso de Facturación

La ESE Hospital San Rafael Nivel II, en cumplimiento de su Misión Institucional: " Somos una E.S.E de la red pública del Departamento de la Guajira, que presta servicios de salud de baja y mediana complejidad con integralidad, oportunidad, calidad y calidez; con recursos físicos, tecnológicos y humanos calificados, para la satisfacción de nuestros usuarios y sus familias; Así mismo contribuimos a la formación integral del talento humano, a través de la relación docencia-servicio", pretende llevar a cabo las gestiones pertinentes para lograr la satisfacción de los usuarios que requieren los servicios de salud ofertados por la institución , con base a ello, por medio del presente , el usuario deja constancia que ha sido informado de los requerimientos a los que hace alusión a la prestación de los servicios de salud que brinda la ESE.

La situación que presenta el usuario es la siguiente:

- Usuario Particular _____
- Accidente de Tránsito (informándose de la papelería necesaria): _____

PAGARE

Fecha: _____ Valor a cancelar: \$ _____

Por este pagaré; Yo, _____

Con Cedula de Ciudadanía N°: _____ de _____

Prometo Incondicionalmente pagar a la orden de la ESE HOSPITAL SAN RAFAEL NIVEL II,

la cantidad expuesta de \$ _____ el dia _____ de _____

La suma que ampara este título causara intereses a razón de mora mensual y la razón anual en caso de Mora %.

En constancia de lo anterior, se suscribe en la ciudad de San Juan del Cesar. La Guajira, a los _____ días del mes de _____ del año _____.

El Usuario, _____

Firma del suscriptor: _____ Celular: _____

Nombre: _____ Firma AVAL: _____

Dirección: _____ Municipio: _____

Causas que Motivaron el pagaré:

Firma Trabajadora Social

Anexar copia de la cedula de ciudadanía del responsable del pagaré.

Nota: el pagaré no es una barera administrativa para acceder a la prestación de los servicios o urgencias vitales, es una herramienta de la ESE para el recaudo de los servicios prestados en pacientes a los que aplique.

ESE Hospital San Rafael Nivel II San Juan del Cesar, La Guajira. Calle 4 Sur Carreras 4 y 5 7740883,7740010

@hsrafaelsanjuan

Hospital San Rafael de San Juan del Cesar

www.hsrafaelsanjuan.gov.co



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 47 de 56

FORMATO LISTA DE CHEQUEO IDENTIFICACION SEGURA DEL USUARIO



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

FORMATO LISTA DE CHEQUEO IDENTIFICACION SEGURA AL USUARIO

Código: CM-F-07

Versión: 1.0

Vigencia: 03/08/2022

GESTION DE CALIDAD Y MEJORAMIENTO CONTINUO

Página 1 de 1

Nombre:	Edad:	Meses:
Servicio:	Cama:	Cuna: Historia clínica:
Fecha de Ingreso:	Nº días hospitalizado:	

Nº	CRITERIOS PARA EVALUAR	%	SI	NO	N/A
1	Los nombres, apellidos y número de documento corresponden al paciente que lo porta. Se confronta el documento con el físico del paciente.	10			
2	La historia clínica tiene registrados todos los ítems de identificación: edad, procedencia, contactos, personas referentes	10			
3	En caso de ser un paciente preferente, los funcionarios le garantizan una atención prioritaria.	10			
4	Al llegar el usuario como en estado de inconciencia se le garantizo el ingreso con su documento de identidad, la toma de su respectiva huella y versión de los familiares	10			
5	El usuario tiene la manilla de identificación en el lugar definido según protocolo de identificación.	10			
6	Al paciente se le garantiza la compañía de los familiares y en la manilla contiene los datos verificadores según protocolo	10			
7	El funcionario verifica en forma verbal y visual la correspondencia de los datos de identificación del paciente frente a la EAPB, Copagos, Responsable del pago en caso de ser particular (Trámite de Pagaré).	10			
8	El funcionario verifica en forma verbal y visual la correspondencia de los datos de identificación, EAPB en menores de edad, pacientes en estado de inconciencia y sin identificar	10			
9	Se verifica que la identificación esté colocada en placa acrílica un lugar visible (pared, tablero de la cama, etc.) en los pacientes menores de edad, y/o aquellos usuarios con múltiples problemas sociales, emocionales y mentales.	10			
10	Al trasladar al usuario al servicio de cirugía y/o hospitalización, permanece con su manilla de identificación, y cada funcionario realiza identificación redundante y todos los datos de identificación son legibles.	10			

ESE Hospital San Rafael Nivel II San Juan del Cesar, La Guajira. Calle 4 Sur Carreras 4 y 5 7740883,7740010
 @hsrafaelsanjuan Hospital San Rafael de San Juan del Cesar

www.hsrafaelsanjuan.gov.co

ESE Hospital San Rafael Nivel II San Juan del Cesar, La Guajira. Calle 4 Sur Carreras 4 y 5 7740883,7740010

@hsrafaelsanjuan

Hospital San Rafael de San Juan del Cesar

www.hsrafaelsanjuan.gov.co



NIT:892115010-5
COD: 4465000288

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 48 de 56



NIT:892115010-5
COD: 4465000288

FORMATO CONSENTIMIENTO INFORMADO DE COPAGOS

Código: FI-FA-F-10

Versión: 1.0

Vigencia: 03/08/2022

GESTIÓN FINANCIERA

Subproceso de Facturación

Página 1 de 1

Fecha: _____ Hora: _____ Eps: _____

NOMBRE DEL PACIENTE:

C.c. No.: _____ EDAD: _____ Sexo: M _____ F _____

Nº Ingreso: _____ Fecha de ingreso: _____

Nombre del acompañante: _____

Parentesco: _____

Declaro que fui informado plena y claramente, que todo paciente beneficiario del régimen subsidiado y contributivo debe cancelar un COPAGO (acuerdo 260/2004 CNSSS), por su estancia hospitalaria, procedimientos quirúrgicos y estudios especializados de acuerdo con el nivel del SISBEN (subsidiado) nivel salarial (contributivo) de acuerdo a las siguientes tablas.

Valor de los copagos 2022. Régimen subsidiado.

TOPES DE COPAGO	COPAGO EN % DEL SERVICIO	VALOR MAXIMO COPAGO 2022
VALOR MAXIMO POR EVENTO	10%	475.000
VALOR MAXIMO POR AÑO		950.954

VALOR COPAGO REGIMEN CONTRIBUTIVO

RANGO DE IBC EN SMLMV	COPAGO EN % DEL VALOR DEL SERVICIO	VALOR MAXIMO POR EVENTO	VALOR MAXIMO POR AÑO
MENOR A 2 SMLMV	28,70%	\$272.924	\$546.799
ENTRE 2 Y 5 SMLMV	115,00%	\$1.093.597	\$2.187.195
MAYOR A 5 SMLMV	230,00%	\$2.187.195	\$4.374.389

Declaro que fui informado plena y claramente que todo paciente que pertenece al régimen subsidiado (EPS) y AL REGIMEN CONTRIBUTIVO debe cancelar un COPAGO por su estancia hospitalaria, procedimientos quirúrgicos y estudios especializados de acuerdo con el nivel que corresponda a las tablas anteriores.

Se dará aplicabilidad a la Circular N° 00016 de 2014 del Ministerio de Salud y Protección Social en relación con la excepción concurrente del pago de cuotas moderadoras y copagos establecidos por leyes especiales



Para constancia Firmo:

Firma del paciente y/o Familiar
CC.

ESE Hospital San Rafael Nivel II San Juan del Cesar, La Guajira. Calle 4 Sur Carreras 4 y 5 7740883,7740010
 @hsrafaelsanjuan Hospital San Rafael de San Juan del Cesar

www.hsrafaelsanjuan.gov.co



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 49 de 56



NIT:892115010-5
COD: 4485000288

FORMATO NOTIFICACION DEL PAGO DE COPAGOS A LOS PACIENTES QUE SE ENCUENTRAN HOSPITALIZADOS

Código: FI-FA-F-11

Versión: 1.0

Vigencia: 03/08/2022

GESTION FINANCIERA

Subproceso de Facturación

Página 1 de 1



ESE Hospital San Rafael Nivel II San Juan del Cesar, La Guajira. Calle 4 Sur Carreras 4 y 5 7740883,7740010
 @hsrafaelsanjuan Hospital San Rafael de San Juan del Cesar

www.bsrafaelsanjuan.gov.co



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

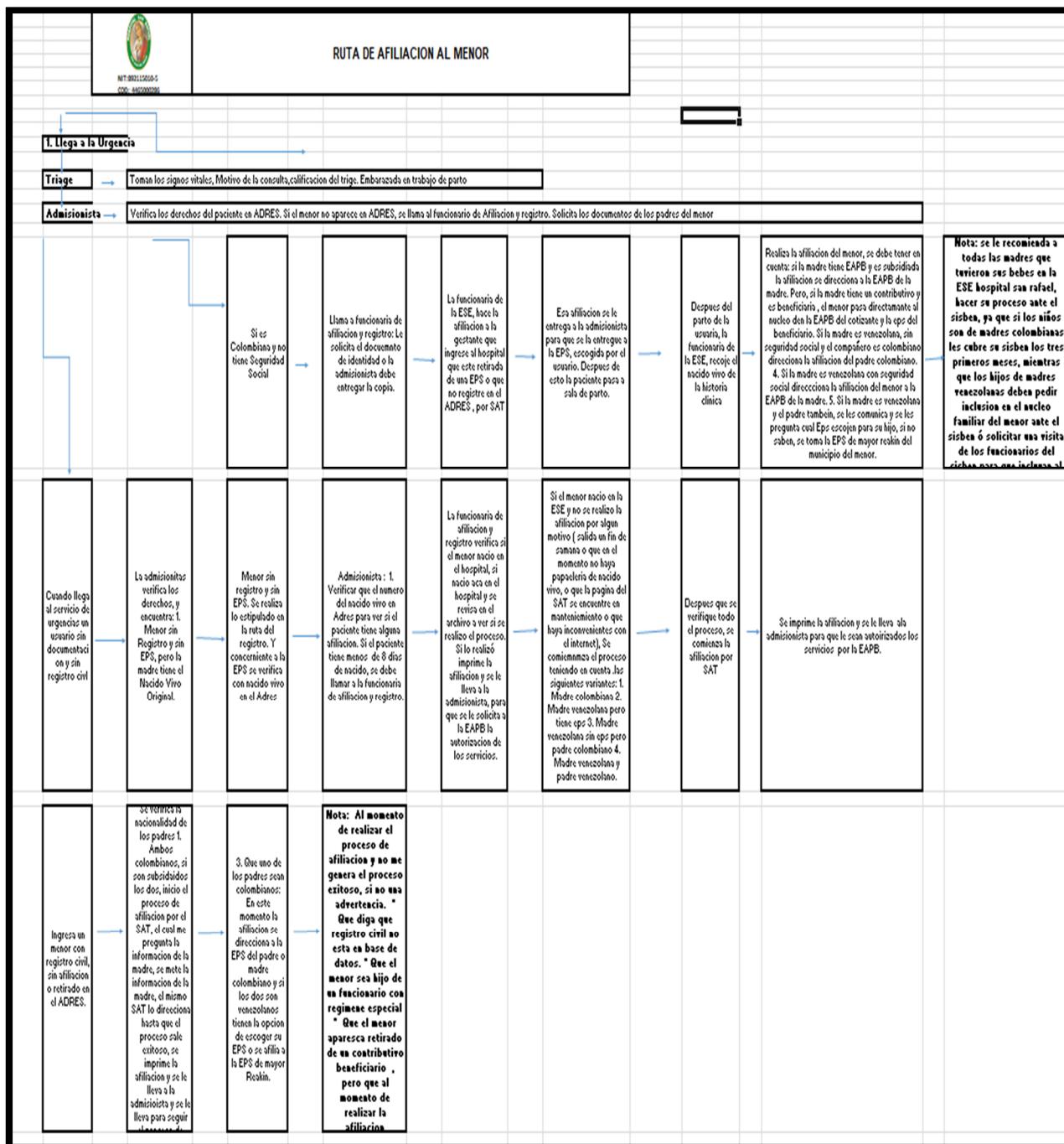
Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 50 de 56

FORMATO RUTA DE AFILIACION Y REGISTRO AL MENOR





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

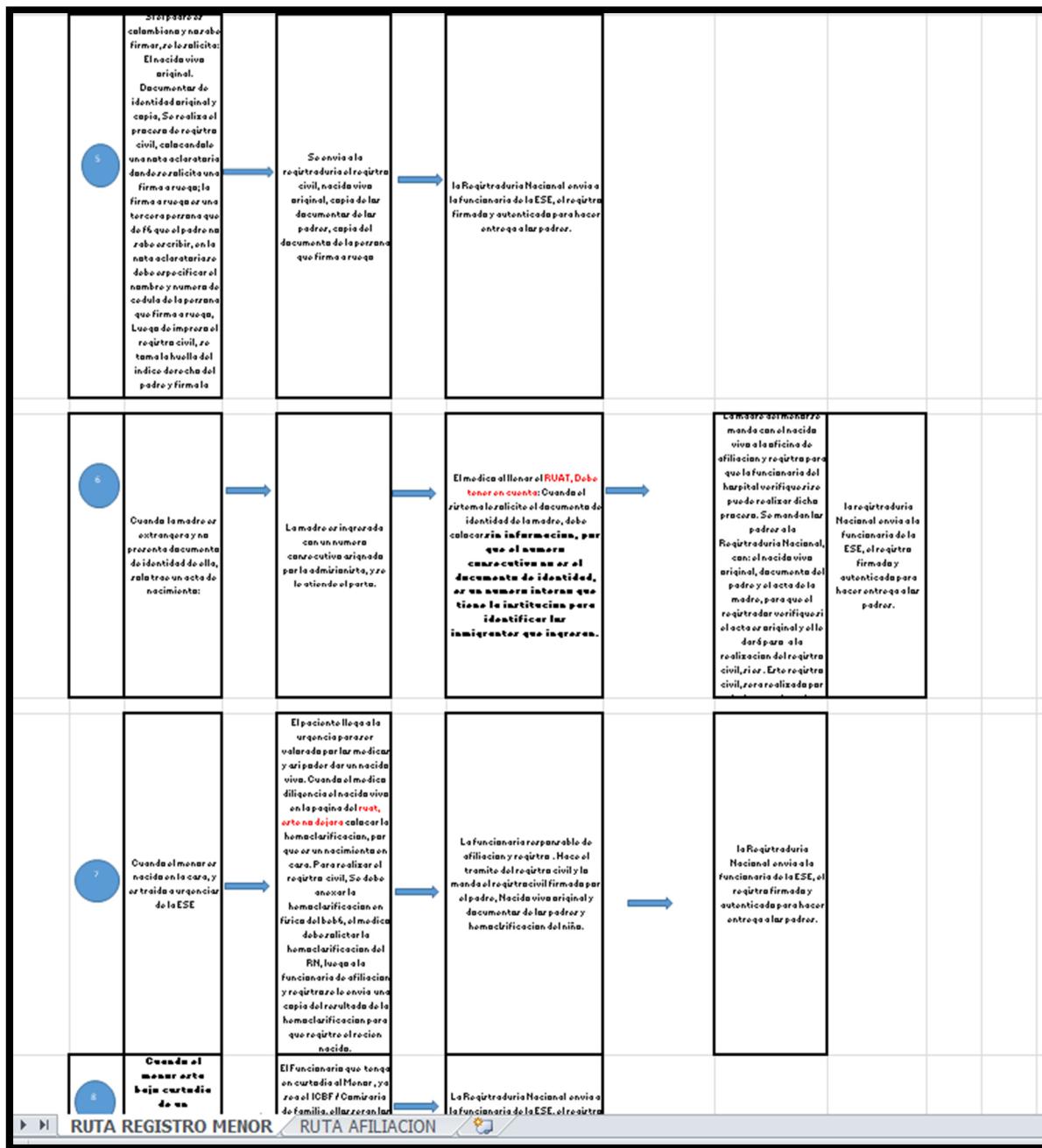
Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 51 de 56





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

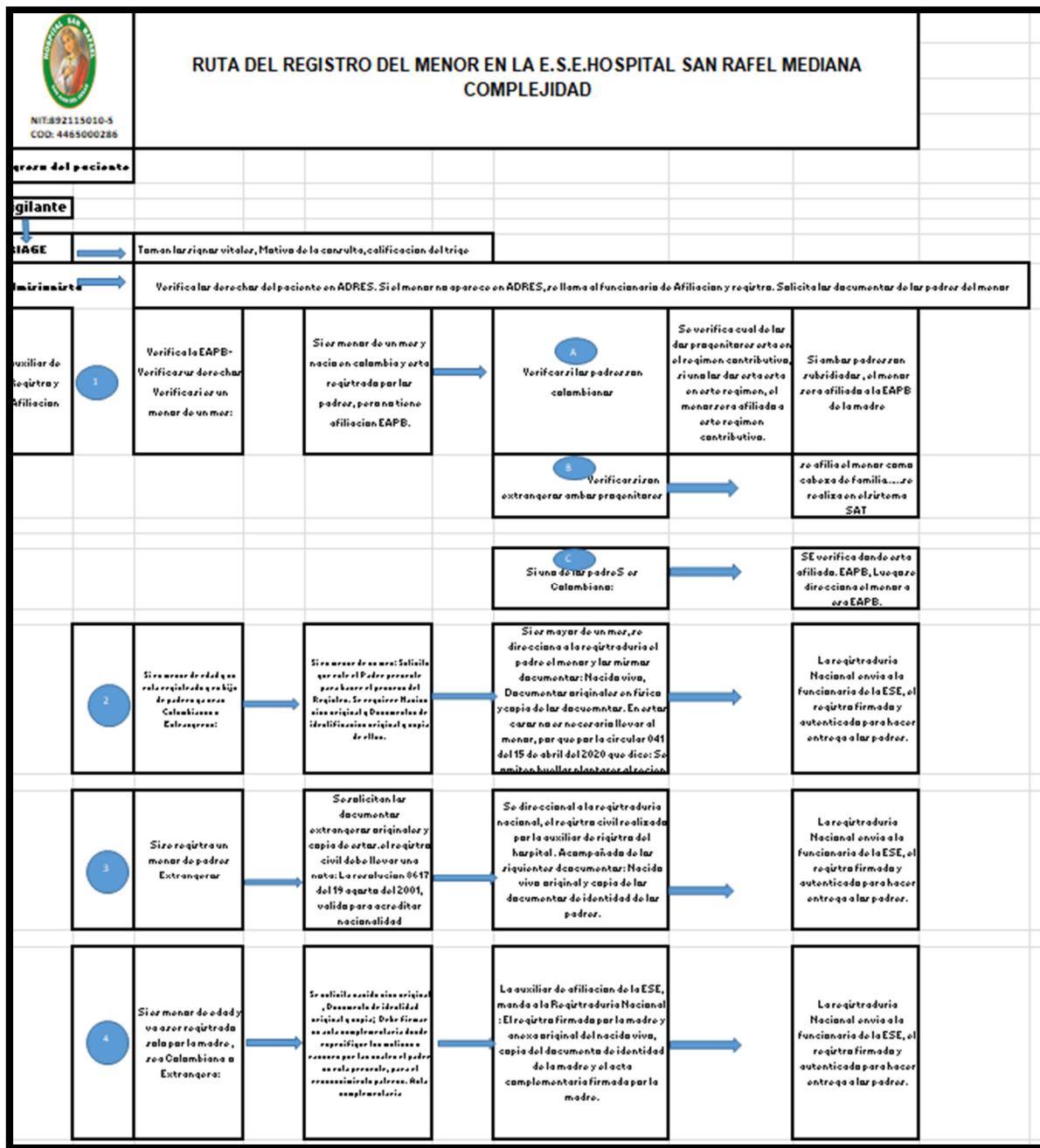
Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 52 de 56





NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 53 de 56

HOSPITAL SAN RAFAEL - ESE - NIT 892.115.010-5 CLASIFICACION SOCIOECONOMICA 00-2022-CEN-15517

R-FAST 8.7e - SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y ASISTENCIAL

Pág. 1 de 1

DATOS DE LA ENCUESTA

Fecha de elaboración: Lunes, 29-Ago-2022 09:59 am
Encuestador: LINA MARIA FUENTES URRUTIA
Questionario aplicado: Clasificacion socioeconomica
Aplicada a: CASTELLANOS ESCALONA YUENCAROL PAOLA, AS 27152016, Femenino, 22 Años, Ocupación: PERSONAS QUE NO HAN DECLARADO
Residencia: CLL 4 SUR Teléfono: 3163371042 Barrio: 16 de Julio, SAN JUAN DEL, LA GUAJIRA
Seguridad social: Vinaldo, Empresa: Dirección Departamental de Salud de Guajira

DETALLE DEL CUESTIONARIO

Pregunta: Respuesta

Valor de la selección

SERVICIO

Servicio: Urgencias

APORTANTE ECONÓMICO

APELLIDOS: Castellanos Escalona

NOMBRES: Yuencard Paola

PARENTESCO: Paciente

OCCUPACIÓN LABORAL DEL APORTANTE: Estilista

TIEMPO DE TRABAJO: Medio Tiempo

Número de personas que dependen del responsable Económico: 1.00

VIVIENDA

TIPO DE VIVIENDA: Pieza

TENENCIA DE LA VIVIENDA: Familiar

NIVEL EDUCATIVO

Parametro: Primaria

2.00

COMPOSICIÓN FAMILIAR

Rango: De 1 a 2

5.00

APORTANTES DEL NUCLEO FAMILIAR

Numero de aportantes: 1

2.00

INGRESO DE LOS APORTANTES

Distribución de los ingresos: Hasta 1/2 de SMMLV \$ 390.621

2.00

OTROS DATOS

Observación: Paciente Extranjera Quien Ingresa Al Servicio De Urgencias Labora Como Estilista, Comenta Que Ya Ha

Realizado La Gestión Necesaria Para Obtener El Permiso Por Protección Temporal Pero Que Se Encuentra A La Espera De Dicho Documento.

No Cuenta Con Los Recursos Económicos Para Cancelar Los Servicios Médicos Recibidos En Esta Entidad. Los Ingresos Los Distribuye En Suprir Las Necesidades Básicas De La Familia Como Alimentación Y Vivienda Entre Otras Necesidades Generales

Categoría: 1 (5.00%)

11.00

FIRMA DEL USUARIO

FIRMA TRABAJADORA SOCIAL



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 54 de 56

FORMATO ENCUESTA DE SATISFACCION DE CALIDAD

HOSPITAL SAN RAFAEL - ESE - NIT 892.115.010-5 ESE001 Del día 29-Ago-2022 Consolidado de todas las filiales Consolidado de todos los usuarios Consolidado de todas las procedencias R-FAST 8.7e - SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y ASISTENCIAL Pág. 1 de 2 (1)							
□ Consolidado de todas las filiales							
Género: SUMATORIA DE GENEROS							
DESCRIPCION	TOTAL	Promedio	< 18 AÑOS	> 18 AÑOS	Menor de edad	Aduldez	
Conoce usted los Derechos y Deberes de los usuarios ?							
Conoce usted los Derechos y Deberes de los usuarios ?	34	17.00	7	10	5	12	
NO	1	1.00				1	
Siente que sus derechos y deberes fueron respetados en el proceso de atención ?							
Si	35	17.50	7	10	5	13	
Cual es el trámite que le genera más dificultad en la institución ?							
Qual es el trámite que le genera más dificultad en la institución ?	0.00						
Como califica usted su experiencia en este hospital respecto a los servicios de salud recibidos?							
Como califica usted su experiencia en este hospital respecto a los servicios de salud recibidos?							
1 Muy buena	27	13.50	7	7	4	9	
2 Buena	6	3.00		2	1	3	
(Sin respuesta)	1	1.00		1			
Como fue la atención durante el parto o cesárea?							
Como fue la atención durante el parto o cesárea?							
No aplica	34	17.00	7	10	4	13	
Buena	1	1.00			1		
Si fue regular o mal atendida mencione a continuación la razón							
Si fue regular o mal atendida mencione a continuación la razón							
No aplica	35	17.50	7	10	5	13	
Quién la atendió mal?							
Quién la atendió mal?							
No aplica	35	17.50	7	10	5	13	

Junes, 29 de agosto de 2022; 11:42:24 a. m. R-FAST 8.7e [TRABSOCIAL10 # SIAU] 136



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 55 de 56

HOSPITAL SAN RAFAEL - ESE - NIT 892.115.010-5 ES001 Del dia 29-Ago-2022 Consolidado de todas las filiales Consolidado de todos los usuarios Consolidado de todas las procedencias						
R-FAST 8.7e - SISTEMA INTEGRADO DE INFORMACION ADMINISTRATIVA, FINANCIERA Y ASISTENCIAL						
Pág. 2 de 2 (1)						
<input type="checkbox"/> Consolidado de todas las filiales						
Género: SUMATORIA DE GENEROS						
DESCRIPCION	TOTAL	Promedio	< 18 AÑOS	> 18 AÑOS	Menor de edad	Adulitz
Como le parecio el trato y calidad humana del personal que lo atendio?						
Como le parecio el trato y calidad humana del personal que lo atendio?	28	14.00	7	8	4	9
1 Muy buena						
2 Buena	7	3.50		2	1	4
Las explicaciones dada a usted y familiares a cerca de su salud y tratamiento, fueron claras						
Las explicaciones dada a usted y familiares a cerca de su salud y tratamiento, fueron claras	35	17.50	7	10	5	13
Si						
Le permitieron el acompañamiento y participación activa de sus familiares, en el proceso de atención						
Le permitieron el acompañamiento y participación activa de sus familiares, en el proceso de atención	35	17.50	7	10	5	13
Si						
El personal que lo atendio lo trato con respeto ?						
El personal que lo atendio lo trato con respeto ?	35	17.50	7	10	5	13
Si						
Recomendaria a esta institucion a familiares y amigos?						
Recomendaria a esta institucion a familiares y amigos?	35	17.50	7	10	5	13
1 Definitivamente SI						
POR QUE?		0.00				
POR QUE?						
lunes, 29 de agosto de 2022; 11:43:28 a. m.						
R-FAST 8.7e						
[TRABSOCIAL10 # S(AU)] 136						

12. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Descripción De Los Cambios	Fecha
1.0	Se crea el documento	16/09/2022

13. CONTROL DE DOCUMENTO



NIT:892115010-5
COD: 4465000286

MANUAL ATENCIÓN AL USUARIO

Código: AU-MA-01

Versión: 1.0

Vigencia: 16/09/2022

ATENCIÓN AL USUARIO

Página 56 de 56

Martha Brito Coordinadora Atención al usuario	Emilia Socarras Olivella Subdirección Administrativa	María Isabel González Suarez Gerente
Elaboró/Actualizó	Revisó	Aprobó
Medio de aprobación		
Fecha Ultima aprobación	16/09/2022	