



ESE UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO
MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

CODIGO: ML-AU-001
VIGENCIA: Octubre 2022
VERSION: 02
Página 1 de 17

MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO

E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLÁNTICO

TABLA DE CONTENIDO

1.	INTRODUCCION.....	4
2.	ALCANCE.....	5
2.1.	OBJETIVO	5
3.	MISIÓN.....	5
4.	VISIÓN	5
5.	PROPOSITO DE S.I.A.U.....	5
6.	VALORES Y PRINCIPIOS.....	6
7.	MARCO TEORICO.....	6
7.1.	GLOSARIO	6
8.	BASE LEGAL	7
9.	DESARROLLO DEL CONTENIDO.....	7
9.1.	¿QUÉ ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO?	7
9.1.1.	SON FUNCIONES DE LA OFICINA DE SIAU	8
9.1.2.	SON FUNCIONES DEL COORDINADOR DE LA OFICINA DE SIAU	8
9.1.3.	FUNCIONES REFERENTES SIAU CACE Y CACR	9
9.1.4.	BENEFICIOS DEL S.I.A.U PARA EL USUARIO:.....	9
9.2.	DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS UNA.....	9
9.2.1.	DERECHOS.....	9
9.2.2.	DEBERES	10
12.	INDICADORES.....	11
12.1.	INDICADORES PQRSF	12
12.2.	INDICADORES SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES.....	12
12.3.	INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL	12
12.4.	INDICADORES DE SATISFACCIÓN GLOBAL ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 0256 DE 2016. EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN.....	13
13.	ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	13
14.	PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES.....	14
15.	COMITÉ DE ETICA	15
15.1	CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ETICA	15

15.2 FUNCIONES DEL COMITÉ.....	15
15.3 PERIODICIDAD DE LA REUNIÓN	16
15.4 DIRECCIÓN DEL COMITÉ.....	16
16. ANEXOS.....	16
17. FICHA DE CONTROL DE CAMBIOS.....	17
18. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO	17

1. INTRODUCCION

El Manual de Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), se constituye en un instrumento para verificar y promover el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios y familiares, e identificar las fallas que se puedan originar durante el proceso de atención; posteriormente establecer acciones correctivas que nos permita lograr los objetivos propuestos.

La E.S.E Universitaria del Atlántico tendrá en cuenta el siguiente Manual de Atención al Usuario, como herramienta para todos los funcionarios que laboran en esta entidad, será una guía al interior de la E.S.E que permitirá el conocimiento del funcionamiento en general de la oficina de atención al usuario y de cada uno de los procedimientos que en la misma se adelantan, a la vez dará a conocer los derechos y los deberes que como actores del Sistema General de Seguridad Social en Salud, tienen nuestros usuarios, se informará de los medios de comunicación para elevar alguna queja, reclamo, felicitación o sugerencia.

La existencia del SIAU como proceso, debe garantizar la eliminación de las barreras administrativas y/o asistenciales, que vulneran el derecho de los usuarios a recibir los servicios de salud que oferta la ESE.

El proceso comunicativo que comienza desde el primer contacto con los usuarios, los mecanismos de organización y participación social, mecanismo de defensa de los derechos, para hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegirlo como el prestador de su preferencia Con la puesta en funcionamiento y desarrollo de la oficina de información y atención al usuario, además de dar cumplimiento al Decreto 1757 de 1.994 reglamentario de la Ley 100 de 1.993 y la Ley 1474 de 2011 "Estatuto Anticorrupción" y la Circular 009 de 1.996 expedida por la Superintendencia Nacional de Salud, entre otros, la E.S.E Universitaria del Atlántico ,pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la empresa como tal y a los usuarios de la misma.

El desarrollo de la oficina de información y atención al usuario debe permitir la obtención de resultados que favorezca la posición de los usuarios y contribuya al progreso de la Institución a través de la combinación de diversos elementos o estrategias de interacción.

2. ALCANCE

- **DESDE:** Ingreso del paciente a la E.S.E Universitaria del Atlántico
- **HASTA:** El egreso del paciente y afiliación de este en la SAT (en caso de requerirse).

3. OBJETIVOS

3.1. OBJETIVO GENERAL

Proporcionar un Manual como herramienta dirigida a los funcionarios y/o contratistas de la E.S.E UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO y sus respectivos CACE o CACR, con el fin de ofrecer a todos los usuarios una atención de calidad y lograr la satisfacción de la comunidad por el servicio prestado.

3.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- ✓ Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios con relación a los servicios prestados por la E.S.E Universitaria del Atlántico.
- ✓ Conocer las causas y dar respuesta a las quejas, inquietudes o sugerencias de los usuarios que han generado una sensación de insatisfacción en la prestación del servicio.
- ✓ Facilitar la comunicación entre el usuario y la E.S.E Universitaria del Atlántico.
- ✓ Desarrollar e implementar estrategias que permitan la participación activa del usuario y su familia durante el proceso de atención.
- ✓ Establecer mecanismos que permitan la recolección sistemática de los conceptos del usuario sobre la calidad de los servicios, con el fin de que las Directivas de la E.S.E Universitaria del Atlántico tengan un conocimiento real de las expectativas y necesidades del usuario

4. MISIÓN

Nuestra misión es proporcionar una atención al usuario humanizada, personalizada y efectiva, respondiendo a sus necesidades y expectativas de manera oportuna y profesional, con el fin de mejorar la calidad de nuestros servicios y fomentar la satisfacción del usuario.

5. VISIÓN

Ser reconocidos en el año 2027 como líderes en atención al usuario, destacándonos por nuestra excelencia en el servicio, nuestra capacidad de respuesta y nuestra orientación hacia la satisfacción del cliente, con el fin de contribuir al éxito y crecimiento de nuestra organización, con un énfasis en una cultura institucional de mejoramiento del servicio, logrando una alta satisfacción de nuestros usuarios internos y externos.

6. PROPOSITO DE S.I.A.U.

Definir las disposiciones para brindar servicios oportunos y de calidad al usuario de la E.S.E. UNIVERSITARIA DEL ATLANTICO a través de un proceso adecuado de información y atención al cliente externo; asimismo promoviendo el desarrollo

organizacional mediante un proceso de retroalimentación y educación constante que genere acciones de mejoramiento para la atención del paciente.

Estableciendo políticas, responsabilidades y control al Proceso de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones (PQRSD-F) recibidas en todas las áreas del servicio o adquiridas a través de los siguientes puntos de atención: vía correo electrónico, vía telefónica, página web y buzones de sugerencias que están ubicados en cada CACE y CACR.

7. VALORES Y PRINCIPIOS

Honestidad: Actuó siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia, rectitud y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol y estoy en disposición permanente para escuchar y resolver las necesidades de los usuarios, buscando siempre mejorar su bienestar y satisfacción.

Diligencia: cumplo con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud y eficiencia para así optimizar los procesos y recursos del estado.

Justicia: actuó con imparcialidad, garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

8. MARCO TEORICO

8.1. GLOSARIO

CONCEPTO	DEFINICIÓN
Atención al usuario	Es el conjunto de servicios y actividades que se presta a las personas que requieran de la colaboración de un funcionario para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.
Información	Conjunto organizado de datos procesados, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno. Su manejo puede hacerse en dos sentidos: Se pueden recibir solicitudes para entregar información o brindar información para dar respuesta a requerimientos.
Recepción	Aceptación de alguna petición queja, reclamo o sugerencia, que no implica necesariamente la aprobación de su contenido.
Queja	Es la manifestación verbal o escrita en la cual se pone en conocimiento, conductas irregulares en la prestación de un servicio.
Reclamo	Solicitud a través del cual los usuarios dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio por parte de un actor del sector salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

Reclamo de riesgo simple	Reclamo a través del cual los usuarios dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto.
Reclamo de riesgo priorizado	Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen impacto en el sistema general de seguridad social.
Reclamo de riesgo vital	Reclamo que involucra un riesgo inminente para a vida o para la integridad del usuario; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad del usuario e incluso ocasionar la muerte.
Sugerencia	Es una propuesta que formula un usuario o institución para el mejoramiento de los servicios.
Felicitación	Manifestación de agradecimiento, satisfacción hacia los productos, servicios, programas y/o servidores de la entidad.
Satisfacción del cliente	Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.

9. BASE LEGAL

- ✓ Ley 190 de 1.995, Estatuto Anticorrupción, Artículos 53 – 55 (Sistemas de quejas y reclamos en las entidades públicas).
- ✓ Decreto 2232 del 1995 por medio del cual se reglamenta la Ley 190 de 1995 en materia de declaración de bienes y rentas e informe de actividad económica y así como el sistema de quejas y reclamos. Art. 7 Quejas y reclamos y Funciones.
- ✓ Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud se establece un servicio de Atención al Cliente, debe contar con una línea telefónica y garantizar el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos e implementará el sistema de información y control de calidad del servicio basado en la atención e información al usuario.
- ✓ Ley 229 del 2010 del senado por medio de la cual se establecen los derechos y deberes de los usuarios del sistema de salud.

10. DESARROLLO DEL CONTENIDO

10.1. ¿QUÉ ES EL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO?

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), es una dependencia que permite proporcionar la oportuna, sistemática y confiable entrega de información a los usuarios, identificar sus necesidades y las de su familia , así como también las

expectativas y mejoramiento de la calidad de los servicios de salud que se ofrecen en la ESE Universitaria del Atlántico; el SIAU funciona como enlace entre la institución y los usuarios, es utilizado como instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, recepción, trámite y análisis de la información captada a través de las sedes y referentes ubicadas en CACE Alta Complejidad, CACE pediátrica, CACE Mental, CACR Soledad y CACR Sabanalarga, realizando posteriormente seguimiento de los planes de mejora, a su vez creando mecanismos para el logro de las metas establecidas.

El monitoreo y trámite oportuno que se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), realizadas por el usuario y/o familiar evaluará el índice de satisfacción de los usuarios y posteriormente generar acciones para garantizar una excelente prestación de los servicios, para ello brindamos capacitación al recurso humano de la institución y a su vez socialización al usuario, obteniendo como resultado el cumplimiento de los deberes y derechos de los usuarios.

Este proceso se garantiza en la institución con una oficina destinada a la atención del usuario, donde se suministra la información necesaria para satisfacer las necesidades de los usuarios acerca horarios, calidad, condiciones administrativas, legales, técnico científicas.

10.1.1. SON FUNCIONES DE LA OFICINA DE SIAU

- ✓ Diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- ✓ Atender en forma personalizada a los usuarios garantizando la oportuna canalización y resolución de sus inquietudes.
- ✓ Brindar atención personalizada y oportuna a los usuarios que requieren información sobre los servicios, horarios y/o procesos de la ESE.
- ✓ Educar al usuario sobre el uso correcto de los servicios que brinda la institución.
- ✓ Socializar los derechos y deberes de los usuarios.
- ✓ 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.
- ✓ Calcular regularmente el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta de Satisfacción.
- ✓ Tabular la información con base a las encuestas de satisfacción y PQRSF.
- ✓ Cumplir los indicadores mensuales y presentar el informe al comité de calidad.
- ✓ Realizar la consolidación y presentación de los informes cada mes, correspondientes a: consolidado mensual de quejas, encuesta de satisfacción, sugerencias y felicitaciones.

10.1.2. SON FUNCIONES DEL COORDINADOR DE LA OFICINA DE SIAU

- ✓ Socializar el marco normativo que soportan la creación del Servicio de Información y Atención al Usuario en todas las instancias: Dirección, Administración, funcionarios o contratistas y Usuarios.
- ✓ Orientar decisiones gerenciales para solucionar problemas en apoyo a la toma de decisiones de los diferentes actores del proceso.
- ✓ Fortalecer el mejoramiento en la gestión, organización y toma de decisiones de los servicios de la Institución.
- ✓ Consolidar la información generada por las CACE y CACR, para reproducción de informe Final.
- ✓ Diseñar estrategias orientadas a mejorar la calidad en la prestación del servicio.
- ✓ Presentar al comité de ética de manera mensual el informe de PQRSF y encuestas de satisfacción.

- ✓ Servir como herramienta de gestión y control de la calidad en el mejoramiento del clima organizacional y comunitario.
- ✓ Generar cronograma de Actividades a Usuarios (socialización de Derechos y Deberes).
- ✓ Revisar, corregir, mejorar los procedimientos y formatos de la oficina de atención al usuario.

10.1.3. FUNCIONES REFERENTES SIAU CACE Y CACR

- ✓ Brindar atención personalizada y oportuna a los usuarios que requieren información sobre los servicios, horarios y/o procesos de la ESE.
- ✓ Realizar ronda a los diferentes servicios asistenciales, con el objetivo de detectar las necesidades y no conformidades de los usuarios.
- ✓ Intermediar o ubicar el paciente que requiere la ayuda
- ✓ Evaluar regularmente el grado de satisfacción de los usuarios por medio de la encuesta, cumpliendo con la meta establecida por coordinación de atención al usuario.
- ✓ Socializar y entregar folleto de Derechos y Deberes de los Usuarios.
- ✓ Aplicar a los usuarios instrumento de evaluación para la comprensión de los derechos y deberes.
- ✓ Participar en actividades y planes de mejora establecidos.
- ✓ Tabular y retroalimentar la información con base a las encuestas de satisfacción.
- ✓ Alimentar diariamente la matriz compartida de PQRSF.
- ✓ Participar en el procedimiento de salida voluntaria acompañando al paciente cuando lo requiera.
- ✓ Participar en las reuniones convocadas por la coordinación de atención al usuario
- ✓ Cargar mensualmente las planillas de socialización en la carpeta establecida.
- ✓ Dar respuesta oportuna a las diferentes solicitudes que llegan a la oficina de atención al usuario.
- ✓ Entregar certificados de hospitalización cuando el usuario lo solicite.

10.1.4. BENEFICIOS DEL S.I.A.U PARA EL USUARIO:

- ✓ Satisfacer la necesidad de información del usuario.
- ✓ Adquirir y / fortalecer la confianza de los usuarios en los servicios que recibe de la ESE Universitaria del Atlántico.
- ✓ Brindar el apoyo, el acompañamiento y la orientación a los usuarios, para eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y en ocasiones la atención administrativa.
- ✓ Mejorar la accesibilidad a los servicios de salud y la oportunidad en la atención.
- ✓ Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta de servicios

10.2. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS UNA

10.2.1. DERECHOS

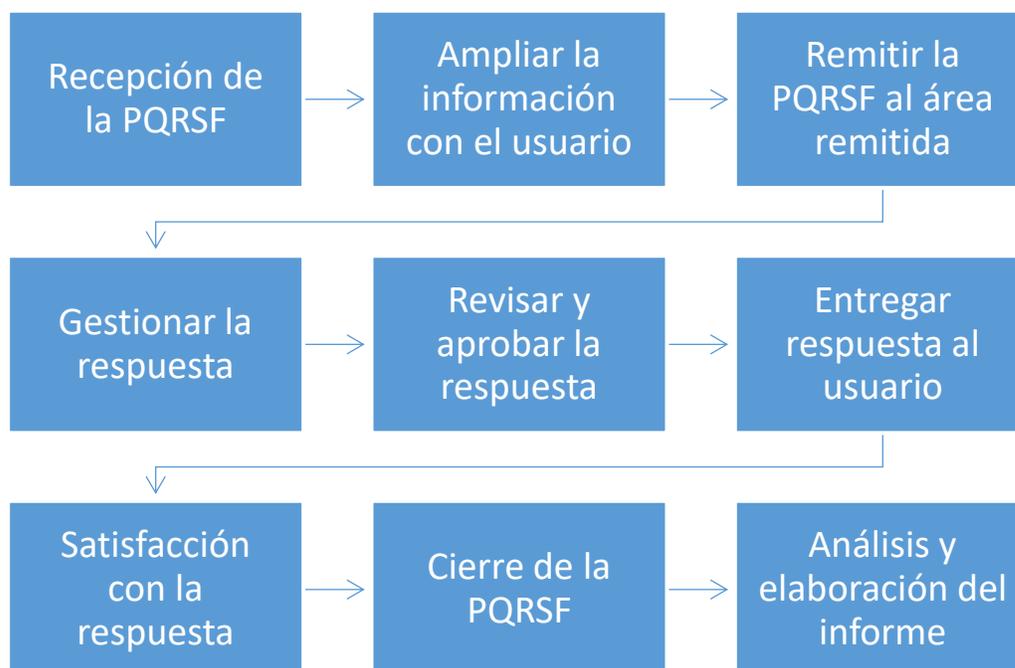
- ✓ A Recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
- ✓ Acceder a los servicios de salud, garantizando una atención segura y de excelente calidad.
- ✓ A Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición lo amerite.

- ✓ A mantener una comunicación clara y comprensible por parte del profesional de salud acerca de los servicios en salud que vaya a recibir, teniendo en cuenta su estado emocional y su nivel de aprendizaje.
- ✓ A expresar y a que se tengan en cuenta sus deseos, necesidades y decisiones relacionadas con el proceso de atención.
- ✓ A la privacidad y al manejo confidencial de su información clínica.
- ✓ A tener prioridad de acuerdo a su condición de Salud.
- ✓ A recibir información sobre los canales de atención formales para presentar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, así como recibir respuesta oportuna de las mismas.
- ✓ A Revisar y recibir explicaciones acerca de los costos por los tratamientos de salud obtenidos, tanto por parte de los profesionales de la salud como por el proceso administrativo de la institución.
- ✓ A decidir sobre su participación en actividades de investigación y docencia.

10.2.2. DEBERES

- ✓ Cuidar de su salud, la de su familia y comunidad.
- ✓ Afiliarse con su familia al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- ✓ Tratar con respeto al personal que lo atiende y a los demás pacientes.
- ✓ Cuidar y hacer uso racional de los recursos de la institución, y de la seguridad social.
- ✓ Suministrar información veraz, clara y completa de su estado de salud, deterioro físico y situaciones relacionada con su seguridad social.
- ✓ Colaborar con el cumplimiento de normas e instrucciones de la institución y del equipo tratante.
- ✓ Participar activamente y fomentar la participación de mi familia en las actividades programadas por la ESE Universitaria del Atlántico.
- ✓ Facilitar el Pago según las cotizaciones y pagos Obligatorios cuando así corresponda.

11. MAPA DE PROCESOS PQRSF



12. CANALES DE RECEPCIÓN PQRSF

1. Presencial
2. Buzones
3. Teléfono
4. Formulario web
5. Correos institucionales

13. INDICADORES

Los indicadores son medidas o parámetros que se utilizan para evaluar, monitorear y medir el desempeño, el progreso o el logro de objetivos en diferentes áreas y servicios

La tabla de indicadores SIAU será un instrumento que ayudará en el proceso de evaluación y medición de la gestión de esta dependencia, nos ayudará a medir el desempeño: Evaluar el progreso y el logro de objetivos, Establecer metas: definir y alcanzar estándares y objetivos, Identificar áreas de mejora: detectar fortalezas y debilidades, tomar decisiones informadas: Basar decisiones en datos y análisis, comparar resultados: analizar y contrastar datos con otros períodos o estándares, Comunicar información: Presentar datos de manera clara y concisa, Evaluar la eficiencia: medir la relación entre recursos utilizados y resultados obtenidos.

Esta medición que se llevará a cabo mensualmente por la coordinación de atención al usuario.

13.1. INDICADORES PQRSF

INDICADORES DE PQRSF-F		
INFORMACION DEL INDICADOR		RESULTADO
NUMERADOR	No de PQRSF tramitadas	Porcentaje de PQRSF tramitadas en el mes
DENOMINADOR	No de PQRSF presentadas	

INDICADORES DE PQRSF-F		
INFORMACION DEL INDICADOR		RESULTADO
NUMERADOR	No de PQRSF presentada y clasificada por servicio	Porcentaje de PQRSF presentadas por servicios
DENOMINADOR	Total de PQRSF presentadas en el mes	

INDICADORES DE PQRSF-F		
INFORMACION DEL INDICADOR		RESULTADO
NUMERADOR	no PQRSF presentada y clasificada por CACE y CACR	N° PQRSF presentadas por CACE y CACR/Total presentadas en el mes * 100
DENOMINADOR	Total de PQRSF presentadas en el mes	

13.2. INDICADORES SOCIALIZACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES

INFORMACION DE CALCULO		RESULTADO
NUMERADOR	No de Usuarios socializados por servicio de cada CACE y CACR	Porcentaje de Usuarios que recibieron la Socialización de Derechos y Deberes
DENOMINADOR	Total de usuarios por servicio	

INFORMACION DE CALCULO		RESULTADO
NUMERADOR	No de Usuarios encuestados con el instrumento	Porcentaje de Usuarios que realizaron la encuesta de derechos y deberes
DENOMINADOR	Total de usuarios socializados	

13.3. INDICADOR DE SATISFACCIÓN GLOBAL

INFORMACION DE CALCULO		RESULTADO
------------------------	--	-----------

NUMERADOR	N° de usuarios Satisfechos	Porcentaje de Usuarios Satisfechos con los servicios Porcentaje de Satisfacción por área de Servicio
DENOMINADOR	Total de Usuarios Encuestados	

INFORMACION DE CALCULO		RESULTADO
NUMERADOR	N° de usuarios Satisfechos por área de servicio	Porcentaje de Satisfacción por área de Servicio
DENOMINADOR	Total de usuarios Encuestados	

13.4. INDICADORES DE SATISFACCIÓN GLOBAL ESTABLECIDOS EN LA RESOLUCIÓN 0256 DE 2016. EXPERIENCIA EN LA ATENCIÓN.

INFORMACION DE CALCULO		RESULTADO
NUMERADOR	N° de usuarios que respondieron “Muy Buena” y “Buena” a la pregunta en la encuesta de Satisfacción: “¿Cómo clasificaría la experiencia global respecto a los servicios de Salud que ha recibido a través de su IPS?”	Proporción de Satisfacción Global de los Usuarios en el CACE y CACR
DENOMINADOR	N° de usuarios que respondieron la Pregunta	

INFORMACION DE CALCULO		RESULTADO
NUMERADOR	N° de usuarios que respondieron “Definitivamente sí” o “probablemente sí” a la pregunta en la encuesta de Satisfacción: “¿Recomendaría a sus familiares y amigos esta IPS?”	Proporción de usuarios que recomendaría a la IPS a familiares y amigos
DENOMINADOR	N° de usuarios que respondieron la Pregunta	

14. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

Establecer mecanismos y herramientas para conocer la percepción del usuario, frente a la calidad de la prestación de los servicios prestados. En la ESE Universitaria del Atlántico La encuesta de satisfacción, está diseñada, teniendo en cuenta los atributos de calidad que se desean medir (Administrativo, Médico Asistencial, Instalaciones), dentro de la misma se incluyen preguntas que nos permiten medir el bienestar de nuestros usuarios en cuanto si son tratados con respeto y si la atención recibida propende por su autocuidado. Esta encuesta se aplica en todos los servicios periódicamente y el informe se elabora mensualmente.

APLICACIÓN DE ENCUESTA: Seleccionar aleatoriamente la población a encuestar en los diferentes servicios habilitados de la ESE Universitaria del Atlántico, teniendo en cuenta el número de encuestas diarias establecidas a su sede CACE o CACR y así poder cumplir con la meta mensual establecida por la coordinación de atención al usuario.

Leer formato **PT-AU-002 APLICACION DE ENCUESTAS**

15. PROCEDIMIENTO APERTURA DE BUZONES

	SECUENCIA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
1	Realización del cronograma de apertura de buzones	Coordinación de atención al usuario.	Se deberá realizar y publicar el cronograma de apertura de buzón indicando la fecha y hora en que se realizará la apertura, los cronogramas se publicarán en el mismo buzón.
2	Apertura del buzón de sugerencias	Referente de atención al usuario CACE O CACR Representante de los usuarios Usuario testigo.	Cada viernes el referente de atención al usuario realizará la apertura de los buzones ubicados en los diferentes servicios con la presencia de un (1) testigo (usuario) y el representante de los usuarios.
3	Revisión del buzón de sugerencias	Referente de atención al usuario CACE O CACR	Se procederá a la apertura del buzón, revisando el contenido del mismo y procediendo a contabilizar las solicitudes encontradas.
4	Levantamiento del Acta de apertura	Referente de atención al usuario Representante asociación de usuarios.	Teniendo en cuenta el contenido del buzón, el número de solicitudes encontradas, se procederá al levantamiento del acta de apertura diligenciando con este fin el formato FT-AU-002 ACTA APERTURA DE BUZONES. Se registrará cada uno de las solicitudes encontradas, a quien pertenecen, etc. Si no se encuentra ningún tipo de documento se deja consignado en el acta que no se encontraron solicitudes o sugerencias. El acta debe ser firmada por el representante de los usuarios y el

			referente de la oficina de atención al usuario.
5	Control y seguimiento	Coordinación de atención al usuario	Semanalmente la Coordinación de SIAU realizará seguimiento a las sugerencias presentadas por el usuario a través del buzón y los ajustes y correctivos adoptados

16. COMITÉ DE ETICA

El Comité de Ética Hospitalaria tiene por finalidad orientar las actuaciones de las personas que conforman la Institución Prestadora de Servicios de Salud, regidas por principios y valores y la adopción de las mejores prácticas y procedimientos éticos que garanticen el sano ejercicio de la actividad técnica y científica, la humanización en la atención de los pacientes, la calidad y la oportunidad en la prestación de los servicios de salud, la defensa de los deberes y derechos de los ciudadanos en salud y la integridad de la persona humana, para lograr credibilidad y confianza en todos sus públicos de interés.

15.1 CONFORMACIÓN DEL COMITÉ DE ETICA

- Gerente de la ESE. Universitaria del Atlántico y/o delegado.
- Subgerente científico y/o delegado.
- Director técnico del CACE o CACR y/o delegado
- Coordinación atención al usuario
- Representante de médicos
- Representante de calidad
- Representante de la Asociación de Usuarios
- Representante enfermería
- Referente de atención al usuario del CACE o CACR

15.2 FUNCIONES DEL COMITÉ

- Divulgar entre los funcionarios y la comunidad de usuarios los Derechos y los Deberes de los Pacientes.
- Educar a la comunidad y al personal de la ESE acerca de la importancia que represente el respeto a los derechos de los pacientes.
- Velar porque se cumplan los Derechos de los pacientes en forma estricta y oportuna.
- Atender y canalizar las sugerencias, reclamos y demandas sobre la prestación de servicios de la E.S.E universitaria del atlántico, por violación de los derechos y deberes de los pacientes.
- Reunirse como mínimo una vez cada mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados.
- Llevar un acta de cada reunión.

15.3 PERIODICIDAD DE LA REUNIÓN

El Comité de Ética se reunirá de manera ordinaria cada mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de los miembros del comité.

15.4 DIRECCIÓN DEL COMITÉ

El Comité de Ética Hospitalaria será presidido y convocado por el Representante del área de atención al usuario de la Institución, quien propondrá el orden del día y remitirá copia de las actas a la Gerencia de la Institución y enviará las recomendaciones pertinentes generadas en el Comité, a las dependencias respectivas.

17. ANEXOS

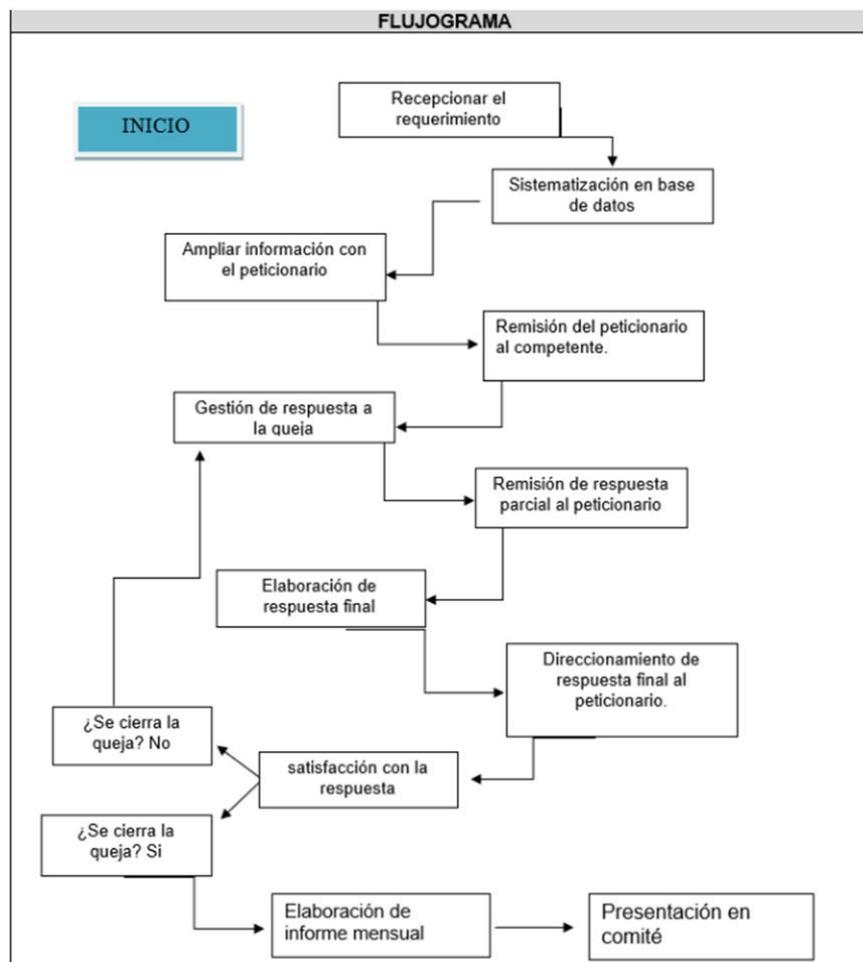


Imagen 1. Flujoograma de PQRSF

- FT-AU-001 FORMATO DE PQRSF
- FT-AU-016 ENCUESTA DE SATISFACCIÓN
- FT-AU-002 ACTA DE APERTURA DE BUZONES
- FT-AU-006 FORMATO DE BUZONES DE SUGERENCIA

18. FICHA DE CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	DESCRIPCIÓN DE LA MODIFICACIÓN
01	01/10/2022	Emisión del documento
02	16/09/2024	Complementación de misión, visión, funciones de atención usuario y ajustes de indicadores del área.

19. APROBACIÓN DEL DOCUMENTO

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
Nombre: Eva Charris Blanco	Nombre: Aura Cortizo Cabana	Nombre: Leonor Pérez Blanco
Cargo: Coordinadora de atención al usuario	Cargo: Coordinadora de Calidad	Cargo: Subgerente Técnico- científica
Fecha: 16/09/2024	Fecha: 16/09/2024	Fecha: 16/09/2024
Firma:	Firma:	Firma: