



MANUAL DE SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO – SIAU



ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO

2019

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCION

2. ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO CIENAGA DE ORO

- 2.1. Reseña Histórica de la Entidad.
- 2.2. Ubicación del Hospital.
- 2.3. Objetivos Corporativos.
- 2.4. Principios Básicos.

3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICO

- 4.1. Misión
- 4.2. Visión
- 4.3. Política de Calidad
- 4.4. Objetivos de Calidad
- 4.5. Estructura Orgánica
- 4.6. Responsabilidad de la Dirección

4. MAPA DE PROCESOS

5. MARCO LEGA

6. FUNCIONES DEL SIAU

7. PROCEDIMIENTO RECEPCION PQRS

8. PORTAFOLIO DE SERVICIOS

9. GLOSARIO

10. BIBILIOGRAFIA

11. ANEXOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



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.

El Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), es una herramienta que permite proporcionar una adecuada información a los usuarios, identificar sus necesidades, las expectativas y mejorar la calidad de los servicios de salud que se ofertan en la ESE Hospital San Francisco, el SIAU se considera el enlace entre la institución y los usuarios, utilizado como instrumento para el fortalecimiento de los procesos institucionales, análisis de la información recopilada y seguimiento de los planes de mejora, creando mecanismos para el logro de las metas establecidas.

El monitoreo y tramite oportuno que se realiza a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones (PQRSF), realizadas por el usuario y/o familiar va encaminado a evaluar 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.

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.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



2. ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO CIENAGA DE ORO

2.1. Reseña Histórica de la Entidad.

La ESE Hospital San Francisco del Municipio de Ciénaga de Oro –Córdoba, tuvo sus inicios para finales del año 1951 y comienzos del AÑO 1952, fecha para la cual inicio la primera construcción, siendo presidente de la Republica el Doctor LAUREANO GOMEZ, este hecho coincidió prácticamente con la creación del Departamento de Córdoba, y su primer Gobernador MIGUEL BUELVA, desempeñándose como alcalde del municipio de Ciénaga de Oro LUIS BURGOS VEGA.

El lote donde hoy funciona la ESE Hospital San Francisco era conocido como la plaza de la Cruz de la vuelta arriba, y servía de escenario todos los años para el 3 de Mayo, fecha en la cual se conmemoraban las fiestas de la Santa Cruz, con actos como corralejas y fandangos.

EL PUESTO DE SALUD del Municipio de Ciénaga de Oro fue terminado para mediados del año 1952, y como tal fue inaugurado con el nombre de PUESTO DE SALUD DEL MUNICIPIO DE CIENAGA DE ORO, siendo el primer director el Doctor LAZARO DE LEON JIMENEZ (QEPD), Medico prestigioso, oriundo de este Municipio, y destacado por su vocación de servicio a la comunidad.

El puesto de salud del municipio de ciénaga de oro abrió sus puertas prestando los servicio de urgencia y consulta externa, para la década de los años 80, la ESE Hospital San Francisco del municipio de ciénaga de oro, convertido en ese entonces en Centro de salud, se encamina en la senda del Verdadero progreso y llegan cambios trascendentales, para la historio del municipio de ciénaga de oro respecto al área de la salud.

En el año 1980, se lograron la asignación de unos recursos económicos, importantes para el centro de Salud del Municipio de Ciénaga de Oro, recursos que permitieron la construcción, dotación y funcionamiento del LABORATORIO CLINICO DEL CENTRO DE SALUD, siendo este uno de los primeros centros de salud en el Departamento de Córdoba, que prestaba en esta clase de servicio; pero el cambio más trascendental y de gran envergadura en materia de progreso que ha tenido la ESE Hospital San Francisco del Municipio de Ciénaga de Oro, fue en el año 1982, el centro de Salud es elevado a la categoría de HOSPITAL LOCAL DEPENDIENTE DE CERETE, para lo cual se inicia la etapa total de

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



construcción de lo que es hoy en día la ESE Hospital San Francisco del Municipio de Ciénaga de Oro.

A finales del año 1984 las obras de construcción del Hospital san Francisco concluyen y se inaugurarán, entregándole a la comunidad una obra de gran envergadura que prestara los servicios básicos de salud en el primer nivel: consulta externa, consulta de Urgencias, consulta de odontología, sala de Maternidad, reubicaron del laboratorio Clínico, y programas de Promoción y prevención.

En el año 1993, el Hospital San Francisco se constituye como Empresa Social del Estado a través de un Acuerdo del Concejo Municipal, esto generó una gran transformación al interior del Hospital, y es así como alcanza una oferta de servicios de acuerdo con la situación de salud del municipio.

Para el mes de abril del año 2008, siendo Alcalde del Municipio de Ciénaga de Oro el Ingeniero PLINIO DI PAOLA es nombrado como director de la ESE Hospital San Francisco del Municipio de Ciénaga de Oro a través de concurso por meritocracia el doctor FARID VERGARA ORTEGA, quien retoma nuevamente las banderas del progreso de la ESE Hospital San Francisco, y en corto tiempo ejecutando su plan de gestión efectúa cambios importantes tales como: La remodelación y adecuación y dotación del Área de hospitalización, La construcción y dotación de la sala de pediatría, la reubicación de los consultorios de consulta externa y de los programas de promoción y prevención; en la actualidad se está implementando el Modelo Estándar de Control Interno. Lo anterior se ve reflejado en la mejora del servicio hacia los usuarios y clientes externos de la ESE Hospital San Francisco. El Doctor FARID VERGARA presentó renuncia del Cargo de Gerente el día 1 de Septiembre de 2009.

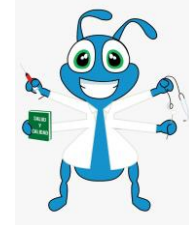
El 2 de Septiembre de 2009, fue nombrado como Gerente Encargado el Doctor EMBERT CRISTIAN AMAYA PRETELT, Médico Oriundo de este Municipio, quien al tomar posesión del cargo manifestó sus deseos de sacar adelante la ESE Hospital San Francisco, a través de una buena gestión administrativa que beneficie a toda la comunidad de Ciénaga de Oro.

El día 5 de Noviembre de 2010, fue nombrado como Gerente Encargado el Doctor JOSE RAUL LORA MENDOZA, Médico Oriundo de este Municipio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



El día 6 de Julio de 2012, fue nombrado como gerente el doctor MIGUEL ANTONIO PACHECO MARQUEZ, mediante el Decreto No. 076 del 6 de Julio de 2012 firmado por el señor alcalde municipal EDUARDO ELIAS ZARUR FLOREZ

El día 29 de septiembre de 2015, fue nombrado como Gerente Encargado el Doctor CARLOS OROZCO GUZMAN, mediante el Decreto No. 129 del 29 de Septiembre de 2015 firmado por el señor alcalde municipal EDUARDO ELIAS ZARUR

2.2. Ubicación del Hospital.

El Hospital San Francisco se encuentra ubicado en la calle 7 No. 23 - 61 en el Barrio Santa Teresa, Ciénaga de Oro – Departamento Córdoba

2.3. Objetivos Corporativos

Prestar servicios de salud con eficiencia, eficacia y calidad a nuestros usuarios, proveedores y cliente interno.

Ser una empresa con rentabilidad financiera y social a través de una adecuada gestión administrativa.

Implementar los mecanismos de participación ciudadana y comunitaria.

Diseñar una estructura orgánica y dinámica que se adapte rápidamente a los cambios del entorno.

Satisfacer las necesidades de nuestros usuarios.

Mejorar el estado de salud de la población de Ciénaga de Oro.

Brindar oportunidades de desarrollo humano y técnico al Talento Humano.

Prestar un servicio con ética, que nos permita posesionarnos más en el mercado.

Desarrollar el sentido de pertenecía del Talento Humano por la Empresa.

Fortalecer el desarrollo tecnológico acorde con las necesidades del mercado y los avances de la ciencia médica.

Racionalizar los recursos como mecanismo de estrategia para la priorización de las necesidades.

Lograr que la participación social asuma un papel protagónico en todas las etapas del proceso.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



2.4. Principios Básicos

UNIVERSALIDAD

Todos los habitantes del Territorio Nacional tendrán el Derecho de recibir los Servicios de Atención en Salud que ofrece la Institución.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Será deber de todos los ciudadanos, propender a la conservación de la Salud Personal, Familiar y Comunitaria y contribuir a la Planeación y Gestión de los respectivos servicios de salud.

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA

La Comunidad tendrá derecho a participar en los procesos de Diagnostico, formulación y elaboración de Planes, Programas y Proyectos, toma de decisiones, administración y gestión, relacionados con los servicios de salud, en las condiciones establecidas en la Ley 10/90 y en sus reglamentos.

SUBSIDARIEDAD

La institución podrá prestar transitoriamente, servicios correspondientes a Niveles Inferiores, cuando las Entidades responsables de estos últimos, no estén en capacidad de hacerlo por causas justificadas, debidamente calificadas por el Ministerio de Salud o la Entidad en el cual éste delegue la calificación, conforme a lo previsto en la Ley 10/90.

COMPLEMENTARIEDAD

La institución podrá prestar servicios correspondientes a niveles superiores, siempre y cuando la capacidad científica, económica, financiera y administrativa se lo permita y atiendan debidamente el nivel que le corresponde, previa aprobación del Ministerio de Salud o la Entidad que éste delegue, conforme a lo previsto en la Ley 10/90.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



3. DIRECCIONAMIENTO ESTRATEGICA

3.1. Misión

EL Hospital San Francisco es una Empresa Social del Estado de Baja Complejidad, que brinda atención integral en Salud, contribuyendo con el mejoramiento de la calidad de vida de la comunidad del municipio de Ciénaga de oro, basada en los principios de gestión, solidaridad y confianza, que cuenta con un equipo humano calificado y cuya finalidad es satisfacer las necesidades de los usuarios.

3.2. Visión

Ser una entidad líder en el sector salud a nivel departamental y nacional ofreciendo servicios con eficiencia, eficacia y calidades, buscando un mayor impacto en la calidad de vida de nuestros usuarios, respondiendo efectivamente a los del entorno.

3.3. Política de Calidad

En la ESE Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro, somos una institución que presta servicios de salud del primer nivel de atención orientados especialmente a la promoción de la salud y la prevención de la enfermedad, solucionando las expectativas y necesidades en salud de nuestros usuarios y sus familias, trabajando permanente en el mejoramiento de nuestros procesos, agregando valor a los servicios ofrecidos y fundamentados en la responsabilidad, la idoneidad, principios éticos, calidez del talento humano, accesibilidad y oportunidad conforme a los lineamientos emanados por el estado y las normas de la institución.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



3.4. Objetivos de Calidad

Garantizar que los servicios que presta nuestra Institución se realicen por personal competente, comprometido y amable.

Mantener y mejorar el sistema Integrado de Gestión de Calidad para asegurar la satisfacción de nuestros clientes y el cumplimiento de las normas vigentes.

Prestar a nuestros usuarios servicios de salud de primer nivel de complejidad, con el mínimo riesgo, en forma oportuna, con eficiencia eficacia y efectividad.

Cumplir con la totalidad de los estándares de condiciones técnico científicas del Sistema Únicos de Habilitación resolución 2003.

Preparar a través del proceso de capacitación a los funcionarios de la ESE Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro, para responder adecuadamente a los nuevos retos del sistema de seguridad social.

Impulsar y desarrollar el sistema de control interno y fortalecer los procesos de comunicación y retroalimentación de la ESE.

Proveer los recursos necesarios y suficientes para mantener y mejorar la infraestructura.

Garantizar la calidad de la atención en salud a través de un enfoque sistémico de la atención médica y de mecanismos de control interno eficiente, eficaz y efectivo.

3.5. ESTRUCTURA ORGÁNICA

La estructura organizacional de la ESE Hospital San Francisco presenta un nivel jerárquico vertical, en el que todos los grupos o áreas, serán coordinados por un Profesional Universitario y el Gerente, quienes a su vez son ejecutores de los diferentes procesos. El Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad,

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



estará a cargo de la Gerencia, que junto con el nivel profesional llevarán a cabo las funciones cuya naturaleza demanda aplicación de los conocimientos propios del área de la salud, de acuerdo a su competencia.

La estructura organizacional, en su segundo nivel jerárquico, muestra las actividades que serán desarrolladas por los grupos funcionales administrativo y asistencial.

El grupo administrativo estará integrado por un profesional universitario quien con apoyo de un técnico y auxiliares administrativos será el responsable de los procesos de manejo de personal, presupuesto, cartera, tesorería, facturación y almacén.

Dentro del grupo que integra el área asistencial o de atención al usuario se encuentran los servicios de: urgencias, hospitalización, ambulatorio (consulta externa médica y odontológica) programa de prevención (P Y P) y apoyo diagnóstico.

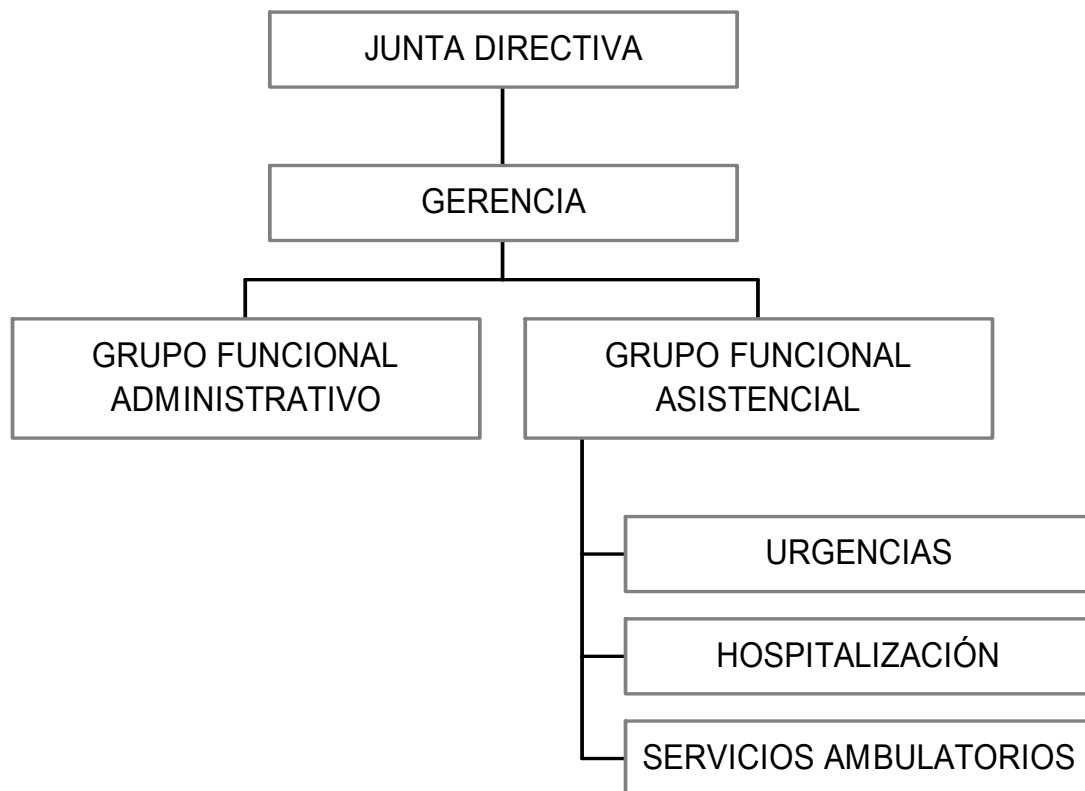
Se diseñó un Organigrama donde el nivel jerárquico se centraliza con un número mínimo de dependencias, determinando dos grupos funcionales que abarquen la totalidad de necesidades para un funcionamiento acorde con los requerimientos de la oferta y demanda de servicios de la institución hospitalaria.

Se ajusta la organización de la institución con el fin de que se dedique a cumplir con la misión de la misma y hacerla más funcional y productiva, por lo que después de los respectivos estudios se suprimieron las unidades tanto administrativas, asistenciales como asesoras, las que se reagrupan en las dependencias principales Gerencia y grupos funcionales administrativo y asistencial. Se suprimieron algunos niveles jerárquicos dejando una estructura plana flexible y funcional que permita una comunicación ágil y que la toma de decisiones sea más oportuna.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



ORGANIGRAMA



3.6. RESPONSABILIDAD DE LA DIRECCIÓN

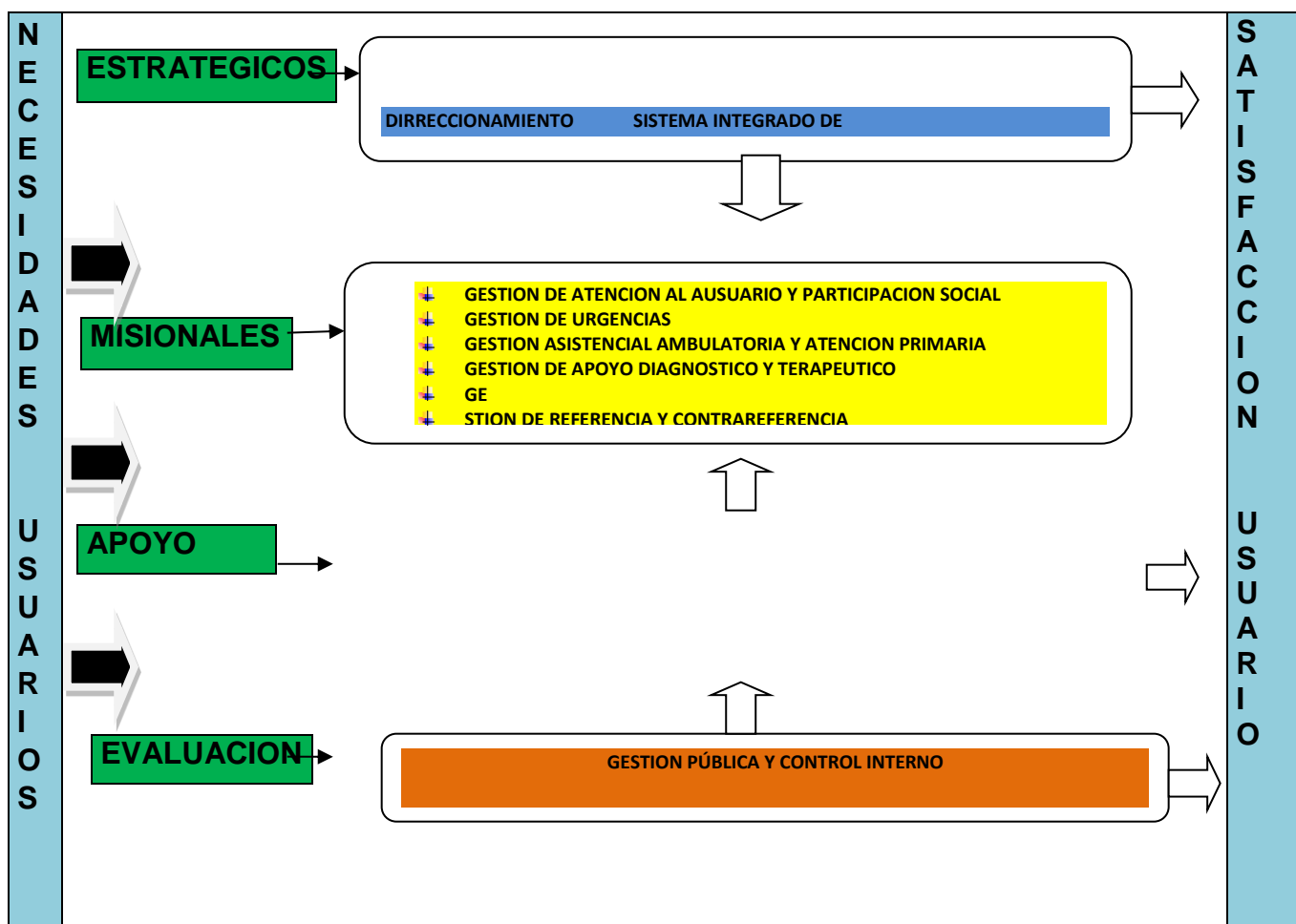
Todos los funcionarios del Hospital San Francisco de Ciénaga de Oro se comprometen a trabajar por el mejoramiento de los procesos y de la calidad de la atención, cumpliendo la Política de Calidad en las actividades diarias y aportando día a día para alcanzar los objetivos de calidad, formulados para el Sistema de Gestión de la Calidad. La Alta dirección lidera e impulsa el Sistema de Gestión de la Calidad del Hospital y participa activamente en su desarrollo y permanente actualización.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



4. MAPA DE PROCESOS


Los procesos identificados en la E.S.E. Hospital San Francisco se interrelacionan e interactúan entre sí actuando como clientes que tienen necesidades, expectativas y proveedores que suministran información y/o recursos basados en los requerimientos de cada unidad.





ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente





5. MARCO LEGAL


-  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 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 tramite, 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).

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



6. SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO SIAU

QUE ES EL SIAU?

El sistema de información y atención al usuario, está definido como un conjunto de procesos que se desarrollan con el objetivo de contribuir los medios más adecuados para la protección de los usuarios, lograr los aciertos en la toma de decisiones y garantizar el mejoramiento de la calidad, la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios agregando valor a la atención clínica suministrada definiendo los siguientes procedimientos.

- ✓ 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 de la calidad, condiciones administrativas, legales, técnico científicas, horarios y deberes y derechos en seguridad social en salud.
- ✓ La oficina de atención al usuario en la ESE Hospital San Francisco cuenta con dos funcionaria dispuesta a orientar en todas sus inquietudes como buzones de sugerencia, proceso personalizado de atención al usuario y material impreso como volantes y carteleras.
- ✓ La oficina de SIAU se encuentra ubicada en la ESE Hospital en el área de consulta externa y su horario de atención es de 7:00 AM a 12:00 y de 2:00 PM a 5:30PM.

FUNCIONES DEL SIAU

- Atender en forma personalizada a los usuarios garantizando la oportuna canalización y resolución de sus consultas.
- 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.
- Brindar atención personalizada y oportuna a los usuarios que requieren información sobre los servicios, horarios y/o procesos de la ESE Hospital San Francisco.
- Educar al usuario sobre el uso correcto de los servicios que brinda la institución.
- Promulgar los derechos y deberes de los usuarios;
- Fortalecer la relación Institución – Usuarios;

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



- Implementar los programas de educación dirigida a los usuarios y a la asociación de 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.
- Evaluar regularmente el grado de satisfacción de los usuarios por medio de las encuestas realizada a los usuarios.
- Tabular la información con base a las encuestas de satisfacción y PQRSF.
- Cumplir los indicadores mensuales y presentar el informe al comité de calidad.
- Remitir a las Secretarías de salud Departamental informe trimestral de las PQRSF y Encuestas de Satisfacción de los usuarios.
- Asesorar a los usuarios que presenten inconvenientes de tipo administrativo y asistencial para acceder a los servicios.
- Informar a los pacientes aspectos concernientes a su atención, copagos, y documentos requeridos para la atención.
- 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.
- Al fin de recibir una atención oportuna y de calidad los usuarios tienen sus deberes y derechos.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- ◆ Tengo derecho de conocer las rutas de acceso a los servicios de la ESE Hospital San Francisco.
- ◆ Tengo derecho de conocer los costos que deberá asumir por los servicios (cuando aplique).
- ◆ Tengo derecho de recibir un trato digno y confidencialidad de su información.
- ◆ Tengo derecho a que se elabore y conserve historia clínica integra, veraz y legible que permita el seguimiento de su atención.
- ◆ Tengo el derecho de recibir información de su enfermedad, procedimientos y tratamientos que le vayan a practicar y el riesgo que conlleve el tratamiento.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



- ◆ Tengo derecho de Ser atendido por personal idóneo recibir la formulación de medicamento por escrito y la explicación clara de cómo tomarlo y los cuidados en casa.
- ◆ Tengo derecho a tener prioridad en la atención de acuerdo a su condición.
- ◆ Tengo derecho a ser escuchadas, atendidas y resueltas las quejas y sugerencias sobre nuestros servicios en salud.
- ◆ Oportunidad de expresar sus percepciones sobre el servicio.
- ◆ Deberes de los usuarios para con su salud y la de la comunidad.
- ◆ Derecho a ser informado en un lenguaje comprensible sobre su condición de salud, diagnóstico, factores de riesgo, planes de manejo integral, y riesgo y beneficio de los procedimientos, complicaciones, pronóstico, efectos secundarios, secuelas, prevención y costos.
- ◆ Consentimiento informado, desistimiento y renuncia a la atención,
- ◆ Instrucciones sobre procedimientos diagnóstico o terapéutico.
- ◆ Participación de los usuarios en la toma de decisiones, en la vigilancia y control de la gestión, prestación, calidad y servicio.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- ▶ Deber de cuidar y proteger la institución.
- ▶ Tengo el deber de Solicitar a la ESE cita y pedir que le anoten la fecha, hora y el número de consultorio donde lo atenderán y llegar 20 minutos antes de la hora de la cita.
- ▶ Tengo el deber de Presentar el documento de identidad del paciente para verificar sus derechos.
- ▶ Tengo el deber de respetar el horario de visita de la institución.
- ▶ Tengo el deber de no ingresar mascota al área de atención.
- ▶ Tengo el deber de Usar vestimenta y calzado apropiado para ingresar al área de la atención con fin de proteger su salud.
- ▶ Tengo el deber de procurar el cuidado integral de mi salud.
- ▶ Tengo el deber de dar un trato amable y respetuoso a todos los colaboradores de la ESE Hospital San Francisco.
- ▶ Tengo el deber de participar activamente y fomentar la participación de mi familia en las actividades programadas por la ESE Hospital San Francisco.
- ▶ Tengo el deber de asistir puntualmente a las citas y en adecuadas condiciones de aseo.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



- ▶ Tengo el deber de seguir las indicaciones del tratamiento, los cuidados en casa y formula medica que defina el equipo de salud durante la atención
- ▶ Tengo el deber de conocer cómo y dónde presentar sugerencia.
- ▶ Tengo el deber de proteger los recursos de la ESE hospital San Francisco sus instalaciones y equipo.
- ▶ Tengo el deber de pedir con respeto información sobre mi estado de salud y el de mi familia.
- ▶ Tengo el deber de suministrar con información veraz y completa necesaria para mi atención.
- ▶ Tengo el deber de ser solidario con otros usuarios y con la ESE Hospital San Francisco entendiendo que estos usuarios pueden tener enfermedades más grave que las mía que la ESE determinaras las prioridades de la atención.
- ▶ Tengo el deber de participar en la asociación de Usuarios, para velar que los servicios sean prestados con calidad y oportunidad.

OBJETIVO GENERAL

Implementar en la ESE HOSPITAL SAN FRANCISCO, las herramientas necesarias para la ejecución de los servicios de información y atención al usuario SIAU de una forma clara, eficaz, y oportuna, con la activa participación de la institución, los usuarios y la comunidad y así contribuir al mejoramiento de la calidad de los servicios.

OBJETIVO ESPECIFICOS

- Crear la cultura de la información y el respeto al usuario.
- Identificar las necesidades y expectativas de los usuarios.
- Canalizar la información sobre la percepción que tienen los usuarios frente a la atención que la ESE les brinda.
- Darle pronta y oportuna solución a las PQRS presentadas por los usuarios y/o familiares, proporcionando la respuesta al interesado;
- Evaluar el porcentaje de satisfacción o insatisfacción de los usuarios y/o familiares.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



7. PROCEDIMIENTO DE RECEPCION Y TRÁMITE DE LAS PQRSF

OBJETIVO: Garantizar al usuario la existencia de un buen canal de comunicación, para expresar su satisfacción o insatisfacción frente a los servicios que la ESE le brinda.

ALCANCE: Este proceso aplica para todas las actividades relacionadas con la recepción de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y su respectivo análisis, medidas preventivas o correctivas, remisión de la respuesta al usuario y seguimiento de cada una de estas.

CANALES DE RECEPCION DE PQRSF

- Por medio de los buzones ubicados en las diferentes áreas de la ESE.
- De manera personalizada directamente en la oficina de SIAU.
- Por correo sanfranciscocienagadeorosiau@hotmail.com
- Por medio de la línea gratuita nacional: 018000400319
- Por medio de la línea telefónica No. 7569257
- Por medio de la línea móvil No. 3104203873

PROCEDIMIENTO:

1. Los buzones de sugerencia están ubicados en las diferentes áreas de atención de la ESE y contienen un formato que le permite al usuario plasmar su opinión sobre la calidad del servicio que la ESE le brinda.
2. la apertura de los buzones de sugerencia se realiza cada quince días y se requiere de un acta de apertura y debe realizarse en presencia de uno o varios representantes de la asociación de usuarios o dos usuarios que se encuentren en la sala de espera, los cuales son escogidos al azar y con el funcionarios de la oficina de atención al usuario.
3. Se contabilizan los documentos que se encuentran en cada buzón y se Clasifican (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones).
4. La queja refleja un indicador negativo de la calidad en la atención que recibe el usuario y/o familiares y se clasifica de acuerdo a su nivel de importancia o impacto.
 - a) **Leve:** Son aquellas que no tienen impacto en la prestación del servicio. Las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto en la salud del paciente y no son posibles generadores de un

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



incidente o evento adverso, Se realiza análisis en el comité de calidad, se socializa con los funcionarios involucrados, se toman las decisiones pertinentes y se da respuesta escrita a la persona que la generó, en el transcurso de 5 días hábiles, a partir de la fecha que fue radicada la queja, se realiza plan de mejoramiento, seguimiento y se archiva copia en la ESE, una vez cerrado el proceso.

- b) **Moderada:** Tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario, generando Incidente sin convertirse en adverso. Afectan el curso normal de la prestación del servicio, sin embargo no tienen un impacto perdurable, ni perjudican gravemente los recursos, ni la gestión de la ESE. Se realiza análisis en el comité de calidad, se socializa con los funcionarios involucrados, se toman las decisiones pertinentes y se da respuesta escrita a la persona que la generó, en el transcurso de 3 días hábiles, a partir de la fecha que fue radicada la queja, se realiza plan de mejoramiento, seguimiento y se archiva copia en la ESE., una vez cerrado el proceso.
- c) **Grave:** Las que tienen un alto impacto sobre la vida del paciente y pueden generar eventos adversos. Tienen efectos graves sobre el funcionamiento general de la empresa y se relacionan con aspectos clínicos que ameritan una intervención más compleja, incluyendo la participación del jurídico de la ESE, en el análisis, evaluación y alternativas de solución. Se realiza análisis en el comité de calidad, se socializa con los funcionarios involucrados, se toman las decisiones pertinentes y se da respuesta escrita a la persona que la generó, en el transcurso de las 72 horas, se realiza plan de mejoramiento, seguimiento y se archiva, una vez se cierre el proceso. Las sugerencias y peticiones se socializan con el comité de calidad para toma de decisiones, se envía respuesta escrita, electrónica, telefónica o en la dirección de residencia a las (72 horas) siguientes si es necesario y finalmente se archivan. Las felicitaciones se socializan con los funcionarios involucrados en el comité de calidad y se archivan. Se realiza acta con las firmas de las personas que participaron en el procedimiento. Cuando no existen PQRSF personalizadas o en los buzones, de igual manera se realiza acta como constancia de la apertura de los buzones, con las respectivas firmas y se archiva.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



5. CONTROL DE LAS PQRS: Cuando las PQRS son remitidas a los diferentes coordinadores de área o coordinación médica, para que los funcionarios involucrados emitan la respectiva respuesta, los profesionales o persona responsable de la oficina del SIAU deben monitorear que se realicen en el tiempo definido (3 días hábiles), de lo contrario se elabora un informe y se envía a gerencia y a la oficina de calidad, para la toma de acciones correctivas.

La tabulación de las PQRSF se realiza por EPS, Servicio y sexo

6. Se remite informe mensual a la funcionaria de estadística para consolidación semestral.

PROCEDIMIENTO PARA REALIZACIÓN Y ANÁLISIS DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

OBJETIVO: Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios, identificando sus necesidades, expectativas y prioridades, con relación a los servicios que la ESE le oferta y generar planes de mejoramiento con base a los resultados.

ALCANCE: Este procedimiento aplica para la ejecución de las encuestas de satisfacción realizadas a una muestra representativa de usuarios, su respectivo análisis, medidas preventivas o correctivas y seguimiento a los avances de los planes de mejoramiento.

PROCEDIMIENTO

1. Aplicación de la encuesta: Este instrumento es aplicado por la funcionaria o coordinadora de SIAU, previa socialización del formato y de la importancia de esta herramienta, se realiza de lunes a viernes, se toma una muestra significativa, con base al número de usuarios presentes en los diferentes servicios de la ESE.
2. Análisis de la información Por medio de la encuesta se realiza un monitoreo a la atención que reciben los usuarios en los diferentes servicios de la ESE por lo tanto el análisis se realiza con base a los ítems evaluados, teniendo en cuenta el porcentaje de satisfacción o insatisfacción.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.

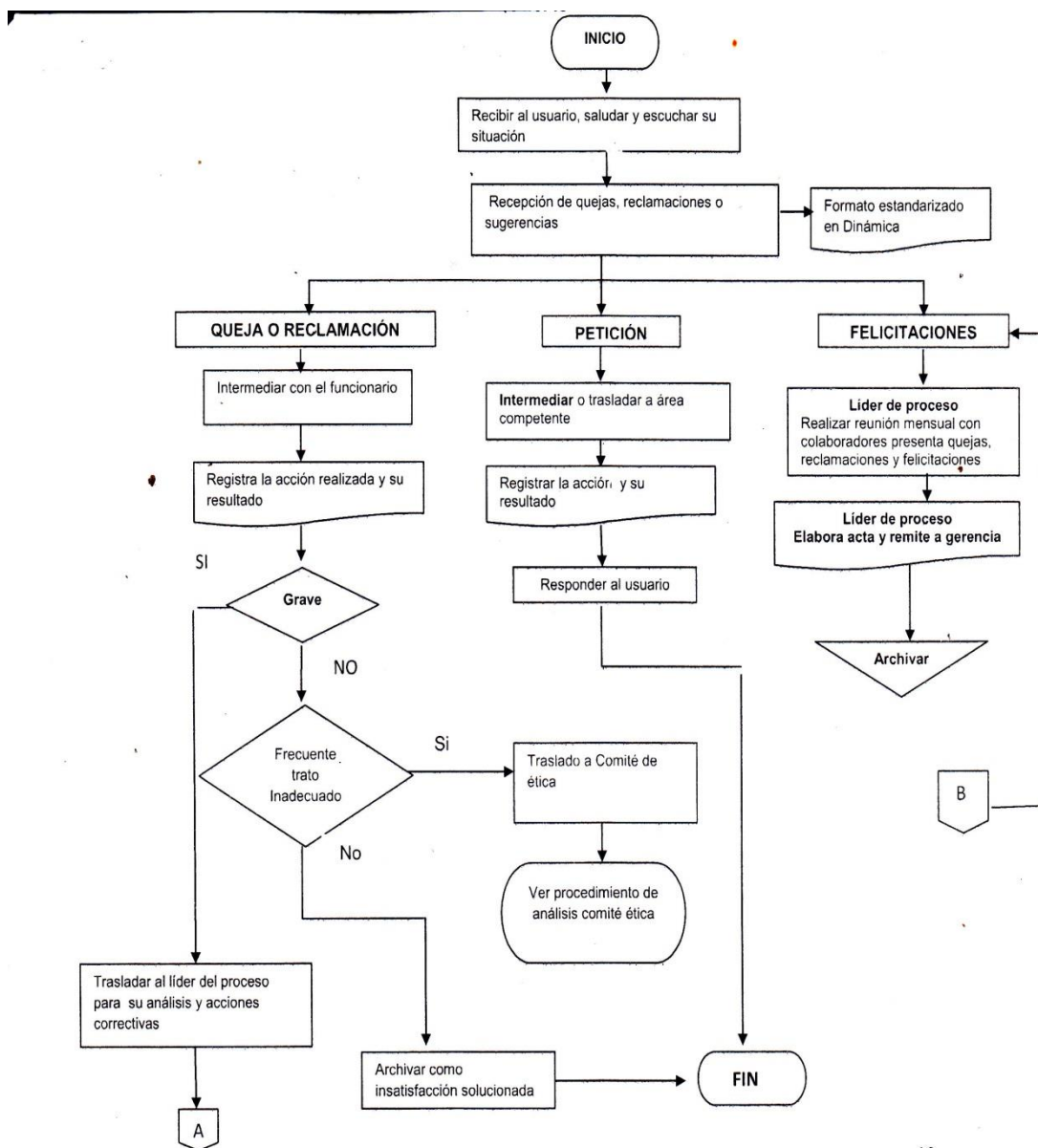


3. Tabulación de la información: Se realiza por ítems evaluado.
4. Socialización de los resultados: Esta se realiza con el líder de calidad y con coordinación médica.
5. Planes de Mejoramiento: Son realizados conjuntamente entre la oficina de SIAU, la oficina de calidad y coordinación medica si se requiere y se les realiza seguimiento para verificar los avances.
6. Difusión de resultados: Los resultados de las encuestas hacen parte del informe que se envía trimestralmente a las secretarias de salud departamental con copia a gerencia y semestralmente se envía a la Oficina de Control Interno.
7. Fin del Proceso: Con la socialización, los informes y los planes de mejoramiento con su respectivo seguimiento se cierran el proceso.

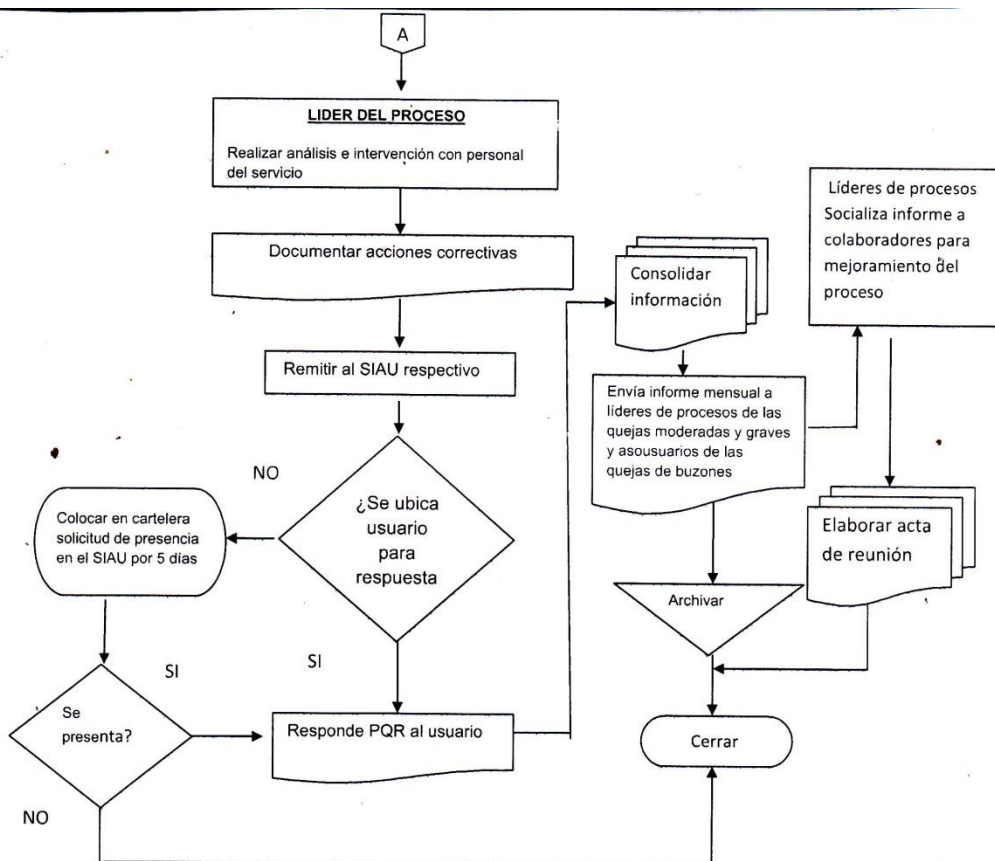
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO



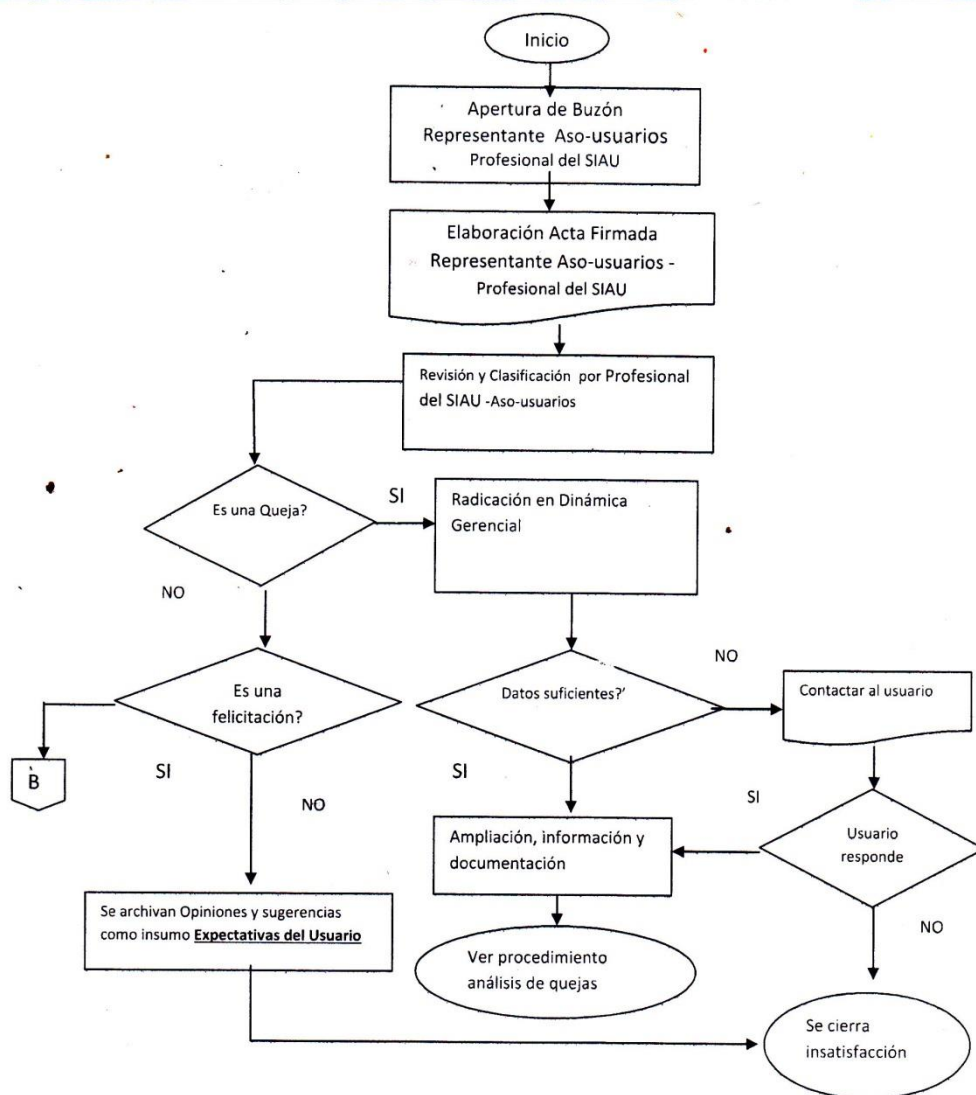
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



FLUJOGRAMA DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL USUARIO PARA APERTURA DE BUZÓN DE SUGERENCIAS



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



PORTAFOLIO DE SERVICIOS

SEDE PRINCIPAL: ESE Hospital SAN FRANCISCO



ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



GRUPO DE SERVICIO	CODIGO	SERVICIO ESPECIFICO
Consulta externa	328	MEDICINA GENERAL
urgencias	501	SERVICIO DE URGENCIAS BAJA COMPLEJIDAD
Trasporte asistencial	601	TRANSPORTE ASISTENCIAL BÁSICO
Apoyo Diagnóstico y Complementación Terapéutica	334	ODONTOLOGÍA GENERAL
	344	PSICOLOGÍA
	706	LABORATORIO CLÍNICO
	710	RADIOLOGÍA E IMÁGENES DIAGNOSTICAS.
	712	TOMA DE MUESTRAS DE LABORATORIO CLÍNICO
	714	SERVICIO FARMACÉUTICO
	717	LABORATORIO CITOLOGÍAS CERVICO-UTERINAS
	719	ULTRASONIDO
	729	TERAPIA RESPIRATORIA
	741	TAMIZACIÓN DE CÁNCER DE CUELLO UTERINO
	717	LABORATORIO CITOLOGÍAS CERVICO-UTERINAS
Procesos	950	ESTERILIZACION
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCION TEMPRANA	916	PROTECCIÓN ESPECIFICA- VACUNACIÓN
	917	PROTECCIÓN ESPECIFICA- ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL
	918	PROTECCION ESPECIFICA – ATENCION EN PLANIFICACION FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES
	909	DETECCION TEMPRANA - ALTERACION DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR 10 AÑOS)
	910	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO DEL JOVEN (10 A 29 AÑOS)

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



	911	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO
	912	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO MAYOR
	913	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DE CUELLO UTERINO
	914	DETECCION TEMPRANA - CANCER DE SENO
	915	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



SEDE BERASTEGUI: CENTRO DE SALUD BERASTEGUI



GRUPO DE SERVICIO	CODIGO	SERVICIO ESPECIFICO
CONSULTA EXTERNA	312	ENFERMERÍA
CONSULTA EXTERNA	328	MEDICINA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	334	ODONTOLOGÍA GENERAL
APOYO DIAGNÓSTICO Y COMPLEMENTACIÓN TERAPÉUTICA	717	LABORATORIO CITOLOGÍAS CERVICO UTERINAS
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	916	PROTECCIÓN ESPECIFICA-VACUNACIÓN
	917	PROTECCIÓN ESPECIFICA-ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL
	918	PROTECCION ESPECIFICA – ATENCION EN PLANIFICACION FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES
	909	DETECCION TEMPRANA - ALTERACION DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR 10 AÑOS)
	910	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO DEL JOVEN (10 A 29 AÑOS)
	911	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO
	912	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO MAYOR
	913	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DE CUELLO UTERINO
	914	DETECCION TEMPRANA - CANCER DE SENO
	915	DETECCION TEMPRANA -ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



SEDE PIJIGUAYAL: CENTRO DE SALUD PIJIGUAYAL

GRUPO DE SERVICIO	CODIGO	SERVICIO ESPECIFICO
Consulta externa	312	enfermería
Consulta externa	328	Medicina general
Consulta externa	334	Odontología general
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	916	PROTECCIÓN ESPECIFICA-VACUNACIÓN
	917	PROTECCIÓN ESPECIFICA-ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL
	918	PROTECCION ESPECIFICA – ATENCION EN PLANIFICACION FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES
	909	DETECCION TEMPRANA - ALTERACION DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR 10 AÑOS)
	910	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO DEL JOVEN (10 A 29 AÑOS)
	911	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO
	912	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO MAYOR
	913	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DE CUELLO UTERINO
	914	DETECCION TEMPRANA - CANCER DE SENO
	915	DETECCION TEMPRANA -ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



SEDE MIMBRE: CENTRO DE SALUD LOS MIMBRES



GRUPO DE SERVICIO	CODIGO	SERVICIO ESPECIFICO
CONSULTA EXTERNA	312	ENFERMERÍA
CONSULTA EXTERNA	328	MEDICINA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	334	ODONTOLOGÍA GENERAL
PROTECCION ESPECIFICA Y DETECCION TEMPRANA	916	PROTECCIÓN ESPECIFICA-VACUNACIÓN
	917	PROTECCIÓN ESPECIFICA-ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL
	918	PROTECCION ESPECIFICA – ATENCION EN PLANIFICACION FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES
	909	DETECCION TEMPRANA - ALTERACION DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR 10 AÑOS)
	910	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO DEL JOVEN (10 A 29 AÑOS)
	911	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO
	912	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO MAYOR
	913	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DE CUELLO UTERINO
	914	DETECCION TEMPRANA - CANCER DE SENO
	915	DETECCION TEMPRANA -ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL

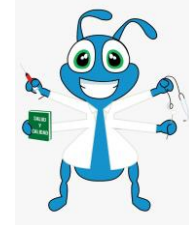
ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



SEDE PUNTA DE YANEZ: CENTRO DE SALUD PUNTA DE YANEZ

GRUPO DE SERVICIO	CODIGO	SERVICIO ESPECIFICO
CONSULTA EXTERNA	312	ENFERMERÍA
CONSULTA EXTERNA	328	MEDICINA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	334	ODONTOLOGÍA GENERAL
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	916	PROTECCIÓN ESPECIFICA-VACUNACIÓN
	917	PROTECCIÓN ESPECIFICA-ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL
	918	PROTECCION ESPECIFICA – ATENCION EN PLANIFICACION FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES
	909	DETECCION TEMPRANA - ALTERACION DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR 10 AÑOS)
	910	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO DEL JOVEN (10 A 29 AÑOS)
	911	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO
	912	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO MAYOR
	913	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DE CUELLO UTERINO
	914	DETECCION TEMPRANA - CANCER DE SENO
	915	DETECCION TEMPRANA -ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



SEDE LAGUNETA: CENTRO DE SALUD LAGUNETA

GRUPO DE SERVICIO	CODIGO	SERVICIO ESPECIFICO
CONSULTA EXTERNA	312	ENFERMERÍA
CONSULTA EXTERNA	328	MEDICINA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	334	ODONTOLOGÍA GENERAL
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	916	PROTECCIÓN ESPECIFICA-VACUNACIÓN
	917	PROTECCIÓN ESPECIFICA-ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL
	918	PROTECCION ESPECIFICA – ATENCION EN PLANIFICACION FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES
	909	DETECCION TEMPRANA - ALTERACION DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR 10 AÑOS)
	910	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO DEL JOVEN (10 A 29 AÑOS)
	911	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO
	912	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO MAYOR
	913	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DE CUELLO UTERINO
	914	DETECCION TEMPRANA - CANCER DE SENO
	915	DETECCION TEMPRANA -ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



SEDE LAS PALMITAS: CENTRO DE SALUD LAS PALMITAS

GRUPO DE SERVICIO	CODIGO	SERVICIO ESPECIFICO
CONSULTA EXTERNA	312	ENFERMERÍA
CONSULTA EXTERNA	328	MEDICINA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	334	ODONTOLOGÍA GENERAL
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCIÓN TEMPRANA	916	PROTECCIÓN ESPECIFICA-VACUNACIÓN
	917	PROTECCIÓN ESPECIFICA-ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL
	918	PROTECCION ESPECIFICA – ATENCION EN PLANIFICACION FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES
	909	DETECCION TEMPRANA - ALTERACION DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR 10 AÑOS)
	910	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO DEL JOVEN (10 A 29 AÑOS)
	911	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO
	912	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO MAYOR
	913	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DE CUELLO UTERINO
	914	DETECCION TEMPRANA - CANCER DE SENO
	915	DETECCION TEMPRANA -ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



SEDE EL SIGLO: CENTRO DE SALUD EL SIGLO

GRUPO DE SERVICIO	CODIGO	SERVICIO ESPECIFICO
CONSULTA EXTERNA	312	ENFERMERÍA
CONSULTA EXTERNA	328	MEDICINA GENERAL
CONSULTA EXTERNA	334	ODONTOLOGÍA GENERAL
PROTECCIÓN ESPECIFICA Y DETECCION TEMPRANA	916	PROTECCIÓN ESPECIFICA-VACUNACIÓN
	917	PROTECCIÓN ESPECIFICA-ATENCIÓN PREVENTIVA EN SALUD BUCAL
	918	PROTECCION ESPECIFICA – ATENCION EN PLANIFICACION FAMILIAR HOMBRES Y MUJERES
	909	DETECCION TEMPRANA - ALTERACION DEL CRECIMIENTO Y DESARROLLO (MENOR 10 AÑOS)
	910	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL CRECIMIENTO DEL JOVEN (10 A 29 AÑOS)
	911	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DEL EMBARAZO
	912	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES EN EL ADULTO MAYOR
	913	DETECCION TEMPRANA - ALTERACIONES DE CUELLO UTERINO
	914	DETECCION TEMPRANA - CANCER DE SENO
	915	DETECCION TEMPRANA -ALTERACIONES DE LA AGUDEZA VISUAL

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



GLOSARIO

SALUD: Según la OMS (organización mundial de la salud), “La salud es un estado completo de bienestar físico, mental y social y no solamente la ausencia de las enfermedades”.

USUARIO: Persona que hace uso de su derecho para tener acceso a la información o al uso de bienes o atención salud.

SATISFACCIÓN: Es un sentimiento de bienestar cuando se ha obtenido un logro, cubierto una necesidad, impuesto una queja o recibido una respuesta.

ENCUESTA: Documento para obtener una información a partir de un cuestionario. Las encuestas de satisfacción suelen tener por finalidad conocer el grado de satisfacción de un público objetivo ante un servicio ofrecido o conocer el rendimiento de sus procesos internos.

QUEJA: Manifestación de insatisfacción respecto a un producto o servicio recibido.

PETICIÓN: Es un derecho que tiene toda persona a solicitar algo por medio escrito o verbal.

RECLAMO: Es la expresión de insatisfacción o inconformidad referida a la prestación de un servicio o la deficiente atención de una persona en la prestación de un servicio en una entidad.

SUGERENCIA: Es el aporte de los usuarios para mejorar la atención en los servicios.

FELICITACIÓN: Opiniones o palabras que enaltecen una labor realizada o un servicio o persona en particular.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



MEJORAMIENTO CONTINUO: Mejorar los productos, servicios o procesos institucionales, teniendo como base los hallazgos de una auditoria.

CONFIDENCIALIDAD: Se refiere a que la información provista por el usuario y la generada como resultado de la consulta debe salvaguardarse y no ser divulgada sin consentimiento expreso del usuario.

COMUNICACIÓN: Es el derecho del usuario a hacer todas las preguntas que considere necesarias y a recibir toda la información relacionada con su padecimiento en forma clara para él.

FIABILIDAD: Es la capacidad que debe tener la empresa que presta el servicio para ofrecerlo de manera confiable y segura. Este concepto incluye la puntualidad y todos los elementos que permiten al cliente detectar la capacidad y conocimientos profesionales de su empresa.

RAPIDEZ: Se traduce en la capacidad de realizar el servicio dentro de los plazos aceptables para el cliente.

INFORMACIÓN: Derecho del usuario a recibir datos o instrucciones de forma comprensible, veraz, adecuada y a tiempo.

COMPETENCIA: Aptitud demostrada para aplicar conocimientos, valores y habilidades de manera integral.

EFFECTIVIDAD: Medida del impacto de la gestión tanto en el logro de los resultados planificados como en el manejo de los recursos utilizados y disponibles.

EFICACIA: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



EFICIENCIA: Obtener los mejores resultados utilizando los recursos mínimos.

DERECHOS: Es un conjunto de leyes y normas que me dan la posibilidad de recibir información o cualquier otro beneficio, sin distinción de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua, o cualquier otra condición. Todos tenemos los mismos derechos humanos, sin discriminación alguna.

DEBERES: Es una obligación a cumplir con normas o reglas establecidas por una entidad o sociedad, los deberes se relacionan con determinadas actitudes que todos los seres humanos, independientemente de su origen, etnia, edad o condiciones de vida están obligados a cumplir a modo de asegurar al resto de la humanidad la posibilidad de vivir en paz.

IMPACTO: Hace referencia a situaciones que causan un efecto en una persona, comunidad, o entidad, generando cualquier tipo de reacciones.

ACCIÓN CORRECTIVA: Es una actuación o efecto implementado a eliminar las causas de una no conformidad, defecto, o situación indeseable detectada con el fin de evitar su repetición. Las acciones correctivas pueden incluir cambios en los procesos, procedimientos o sistemas para la mejora de la calidad.

MEJORA CONTINUA: Acción permanente realizada, con el fin de aumentar la capacidad de cumplir con los requisitos y optimizar el desempeño.

ACTITUD: Disposición de entregar lo mejor de sí mismo en pro de prestar un buen servicio.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



ATENCIÓN PERSONALIZADA: Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

OPORTUNIDAD: Es el tiempo que transcurre desde que el paciente pide la cita hasta ser atendido en el servicio que requiere.

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



BIBLIOGRAFIA

- ✓ 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).

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



ANEXOS

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



FORMATO ENCUESTAS DE SATISFACCION DEL USUARIO



REPUBLICA DE COLOMBIA
MINISTERIO DE SALUD Y DE LA PROTECCIÓN SOCIAL
Hospital San Francisco
E.S.E.



ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Nombre: _____ **Edad:** _____ **EPS:** _____ **Fecha:** _____

1. Tipo de población

Afro colombiano	Indígena	ROM gitano	Desplazado	Discapacitado	Enanismo	Población general
-----------------	----------	------------	------------	---------------	----------	-------------------

2. ¿Por cual de nuestros servicios fue atendido hoy?

Medicina general	Urgencia	Facturación	Vacunación	C. y Desarrollo
Odontología	Citología	Oficina SIAU	Hipertensión	Psicología
Laboratorio	Hospitalización	Farmacia	Control Prenatal	Asignación de citas
Rayos X	Planificación Fam			

3. ¿Cómo califica usted la atención brindada por el personal que la atendió?

Excelente	Buena	Regular	Mala
-----------	-------	---------	------

4. ¿La cita fue otorgada para...?

El mismo día	Dos o más días	5 min	15 min
Al día siguiente	No se la asignaron	10 min	Más de 20 min

5. ¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?

6. ¿Le fueron socializados sus derechos y deberes?

Si	Si	No
No	Si su respuesta es no, ¿En qué área debemos mejorar?	

7. ¿El orden y el aseo del hospital le generó satisfacción?

8. ¿Cómo califica usted la comodidad de las instalaciones?

Excelente	Buena	Regular	Mala
-----------	-------	---------	------

9. ¿Cómo calificaría su experiencia global respecto a los servicios de salud que ha recibido a través de su IPS?

Muy Mala _____ Mala _____ Regular _____ Buena _____ Muy Buena _____ No Informa _____

10. ¿Recomendaría Usted a algún amigo o familiar que elija nuestra institución para recibir su atención en salud?

Definitivamente No _____ Probablemente No _____ Probablemente Si _____ Definitivamente Si _____ No Informa _____

Firma	Cédula de ciudadanía	Teléfono
-------	----------------------	----------

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente



EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN FRANCISCO
Ciénaga de Oro - Córdoba

SUGERENCIAS Y OPINIONES

SU OPINIÓN ES MUY IMPORTANTE PARA NOSOTROS...EXPRESALA!!!

• Nuestro servicio le parece?:

Excelente ☐ Bueno ☐ Regular ☐ Deficiente ☐

• Observaciones:

Nombre: _____

Documento de Identidad: _____

Teléfono: _____ Dirección: _____

Ciudad/Municipio: _____ Fecha: _____

Vinculado ☐

Particulares ☐

ELABORÓ	REVISÓ	APROBÓ
AURY MENDOZA CASTAÑO	EVA SANTANA LOBO	ANDREA CEBALLOS T
Jefe de Control Interno	Coordinador SIAU	Gerente

