
 HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER <small>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO</small>	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Página: 1 de 12
	CODIGO:	Versión:

PLAN DE SERVICIO AL CIUDADANO

GESTION DEL MEJORAMIENTO CONTINUO

**CÓDIGO
VERSIÓN
MES DE 2020**

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Página: 2 de 12
	CODIGO:	Versión:

1. INTRODUCCIÓN

El presente documento pretende velar por el cumplimiento de los derechos y deberes del usuario de la ESE HUS y su familia, atendiendo sus peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, brindando información y orientación, de una forma, clara, amable, eficaz y oportuna, buscando la satisfacción en la prestación de los servicios.

2. OBJETIVO

Orientar y gestionar la oportunidad de la atención en los diferentes servicios, difundiendo los derechos y deberes a los usuarios, familia y colaboradores, entregando información clara y completa, gestionando las PQRSF de forma oportuna y promoviendo la satisfacción y fidelización de los usuarios, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de los Servicios de salud que presta la ESE HUS.

3. ALCANCE

El Plan de Servicio al ciudadano inicia con el ingreso a la ESE HUS de usuarios y finaliza con las indicaciones a los usuarios para radicar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.

4. APLICABLE A


El Plan de Servicio al ciudadano es aplicable a todos los procesos estratégicos, misionales, de apoyo y evaluación de la E.S.E Hospital Universitario de Santander

5. RESPONSABLE

Profesional Universitario Sistema de Información y Atención al Usuario

6. DEFINICIONES

- **Accesibilidad:** Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud
- **Deberes:** Son las reglas, leyes y normas que regulan nuestra convivencia en la sociedad.
- **Derechos:** Son libertades individuales o sociales garantizados por la máxima Ley, con el fin de brindar protección y seguridad a todos los ciudadanos.
- **Humanización:** Es un asunto ético, que tiene que ver con los valores que conducen nuestra conducta en el ámbito de la salud. Cuando los valores nos llevan a diseñar políticas, programas, realizar cuidados y velar por las relaciones asociadas con la dignidad de todo ser humano
- **Oportunidad:** Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.
- **Pertinencia:** Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren
- **SIAU:** Sistema de información y atención al usuario. Es una herramienta diseñada por el ministerio de protección social para mejorar la prestación de servicios tomando como fuente la información del usuario mediante quejas, reclamos y sugerencias haciendo uso de sus derechos y deberes.
- **Empatía:** Significa la disposición del personal para ofrecer a los usuarios una atención personalizada que requiere un fuerte compromiso.
- **EPS:** Entidad promotora de salud.
- **E.S.E. HUS:** Empresa Social del Estado Hospital Universitario de Santander.
- **Fiabilidad:** Brindar el servicio de forma correcta desde el primer momento.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Página: 3 de 12
	CODIGO:	Versión:


- **Intermediación:** Es la función que desarrolla el personal del SIAU, tendiente a coordinar con el servicio generador [SEP] de la insatisfacción las acciones pertinentes para su resolución de forma inmediata o mediata ante una reclamación.
- **Petición:** Solicitud respetuosa de información o de actuación relacionada con la prestación del servicio
- **Queja/Reclamo:** Expresión de inconformidad respecto de alguna situación que le generó disgusto en la prestación [SEP] de un servicio.
- **Sugerencia:** Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los [SEP] servicios y/o al desempeño de funciones.
- **Felicitación:** Es la manifestación que expresa el agrado con respecto a la atención de un funcionario y/o servicio de la IPS.
- **Usuarios Generales:** Toda persona que solicite los servicios que se prestan en la ESE HUS.
- **Usuarios Preferenciales:** Toda persona que solicite los servicios que se prestan en la ESE HUS y presente alguna de las siguientes condiciones: víctimas de conflicto armado, con diversidad étnica, cultural y religiosa, de protección constitucional, adulto mayor, menor de edad o en condición de discapacidad

7. CONDICIONES GENERALES

- Los auxiliares administrativos de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario deben tener acceso al sistema de información empleado por la E.S.E. HUS.
- La oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario debe tener disponibles líneas telefónicas para la atención al usuario; una línea interna y otra externa.
- Las actividades del procedimiento son realizadas por los auxiliares administrativos del SIAU, bajo la supervisión del Profesional Universitario del SIAU.
- La oficina del SIAU debe contar con las herramientas necesarias de comunicación directa con el usuario.
- Las políticas que se adhieren al procedimiento son:
 - Política Atención Centrada en el Usuario
 - Política de Discapacidad
 - Política de Humanización
 - Política SIAU
- Se debe tener en cuenta que el buen servicio va más allá de la simple respuesta a la solicitud del usuario: debe satisfacer a quien lo recibe; es necesario comprender las necesidades de los usuarios y dar la información de una manera oportuna, clara y Completa.

8. MARCO LEGAL

- Decreto 1011 de 2016, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud
- COLOMBIA. MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL. Manual de Acreditación en Salud Ambulatorio y Hospitalario. (octubre, 2011). Bogotá. 2014 [SEP]
- Modelo Estándar de Control Interno Colombiano MECI 1000:2014
- Resolución 5261 de 1994 “Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud”
- PAPSIVI mediante el cual se cumple la garantía del derecho a la salud y el restablecimiento de las condiciones físicas, mentales y psicosociales en el marco de las medidas de asistencia y rehabilitación establecidas en la Ley 1448 de 2011.
- MANUAL DE ORIENTACIÓN LABORAL PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD. ED. Lantegi Batua. Loiu (Bizkaia). Enero de 2004

 HOSPITAL UNIVERSITARIO DE SANTANDER EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Página: 4 de 12
	CODIGO:	Versión:

- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Protocolo de Atención al Ciudadano Sector Salud. Diciembre 2016.
- Función pública, protocolos de servicio al ciudadano, Octubre 2017
- Decreto 2641 de 2012, Plan Anticorrupción y de Atención del Ciudadano.
- Decreto 1757 de 1994. Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 11 del artículo 4° del Decreto Ley 1298 de 1994.
- CONPES 3649 de 2010, Política Nacional de Servicio al Ciudadano

9. DESARROLLO

9.1. INFORMACION PARA LA CIUDADANIA

La E.S.E Hospital Universitario de Santander en busca de promover los procesos comunicativos adecuados al interior y exterior de la institución, toma como marco de referencia el Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativa (MCPOI) para Entidades del Estado, con el objetivo de alinearse y dar cumplimiento a la normatividad nacional e implementar acciones que promuevan la cultura organizacional en todas las áreas de servicio.

La comunicación organizacional será entendida como una estructura en red que gira en torno a significados y relaciones sociales promovidos a través de la comunicación interna que busca lograr un clima de integración de sus colaboradores con el fin de reforzar aspectos fundamentales de competitividad de la organización. De igual manera, una comunicación externa que garantice la participación de los ciudadanos en la formulación y seguimiento de políticas institucionales para el mejoramiento en la prestación de servicios.


GRUPOS DE INTERÉS DE LA ESE HUS

Los grupos de interés son las personas o grupos que tienen impacto en o se ven afectados por las actividades y servicios que presta el ESE-HUS, donde se establecen una relación de mutuo beneficio en cumplimiento de su objetivo social.

GRUPO DE INTERES	OBJETIVOS DE LOS GRUPOS DE INTERES	NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS GRUPOS DE INTERES	MECANISMOS DE RESPUESTA A LAS NECESIDADES O DE RELACIONAMIENTO CON LOS GRUPOS DE INTERES
1. Junta Directiva	Mantener los objetivos e intereses de la organización en torno a la Misión y Objetivos institucionales, identificando las necesidades esenciales y las expectativas de los usuarios, mediante la asignación de recursos, adopción de normas de eficiencia y calidad controlando su aplicación en la gestión institucional.	Funcionamiento de la ESE HUS, control de recursos y gestión administrativa	Evaluación de plan de gestión Realización de las sesiones periódicas de Junta Plan de Desarrollo Institucional



<p>2. Entes Territoriales (Secretaría de Salud Departamental y Municipal) – Entes de control</p>	<p>Vigilar y controlar el cumplimiento de las políticas y normas técnicas, científicas y administrativas que expida el Mi Salud, así como las actividades que desarrollan los municipios de su jurisdicción, para garantizar el logro de las metas del sector salud y del Sistema General de Seguridad Social en Salud.</p>	<p>Protección de derecho a la salud, atención a la población vinculada - Reporte información a la plataforma de Plan Bienal - Habilitación de Servicios - Cumplimiento de normatividad</p>	<p>Datos de la Población Atendida - Registro y seguimiento de los proyectos con aprobación técnica y financiera en la plataforma del plan Bienal - Habilitación de los servicios</p>
<p>3. Entidades Responsables de Pago (ERP)</p>	<p>Gestionar y asesorar pagos de servicios prestados a la institución, disminuyendo el porcentaje de servicios no pagados.</p>	<p>Atención en Salud de Calidad y Segura -Tarifas Competitivas - Prestación de los servicios de - alta, y mediana complejidad</p>	<p>Manual Tarifario HUS - Contratación de Servicios - Portafolio de servicios Depurar las deudas y proceder a su cobro</p>
<p>4. Usuarios y Familias Particulares</p>	<p>Velar por la calidad del servicio y defensa del usuario en pro del cumplimiento del Sistema General de Seguridad Social en salud.</p>	<p>Atención Humana, Segura y de Calidad acorde a sus necesidades Capacidad resolutoria del estado de salud, Satisfacción de la atención</p>	<p>Modelo de Atención HUS Programa de Seguridad del Paciente -Programa de Humanización de la Atención -Oficina SIAU</p>
<p>5. Cliente interno (Talento Humano ESE HUS)</p>	<p>Contribuir mediante la aportación del trabajo al funcionamiento, mejoramiento y eficacia de cada uno de los procesos de la institución.</p>	<p>Bienestar Laboral, -Pagos Oportunos de la Nómina - Desarrollo de competencias laborales. - Seguridad y protección de la Salud Laboral</p>	<p>Procesos de Talento Humano HUS -Programa de Bienestar Institucional - Sistema de Seguridad y Salud en el Trabajo</p>
<p>6. Instituciones de Educación Superior - IES</p>	<p>Prestar el servicio de educación superior permanente, personal cultural y social, proporcionando alumnos de diferentes áreas de la salud y áreas administrativas.</p>	<p>Campos de Practica Adecuados para los Estudiantes Desarrollo de Proyectos de Investigación Formación y desarrollo de competencias del Talento Humano</p>	<p>Planeación del Talento Humano Convenios Docencia-Servicio establecidos Capacidad Instalada HUS</p>


	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Página: 6 de 12
	CODIGO:	Versión:

7. Fundaciones	Fomentar la cooperación para el desarrollo cuantas iniciativas contribuyan a dignificar las condiciones de vida de los sectores-personas más desprotegidos.	Generar alianzas, en busca de espacios que contribuyan a la identificación de iniciativas que contribuyan a dignificar las condiciones de vida de los sectores y/o personas más desprotegidas.	Usuarios que se han beneficiado con las fundaciones Actividades de Donación Actividades de esparcimiento y escolaridad
8. Proveedores de Bienes o Servicios	Actuar en el nombre de los entes que proporcionan bienes o servicios, asumiendo compromisos y tomando decisiones que serán atribuidos.	-Participar en principios de igualdad y de transparencia en los procesos contractuales - pagos oportunos	Adelantar los procesos contractuales ajustados a los tiempos establecidos en el manual de contratación de la ESE HUS
9. Medios de comunicación	Emitir información de actualidad desde soportes físicos y técnicos de Información.	Espacios y material-temas de interés para su socialización.	Boletines Actividades de Participación Canales de Comunicación
10. Organismos internacionales	Integrar y Cooperar en las dimensiones social y económica por medio de un tratado.	Participar en actividades de atención en salud a los cuales no pueden acceder con facilidad	Convocatorias a participar en las Misiones

Fuentes: Oficina de Desarrollo Institucional.

ESTRATEGIA DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

- Acompañamiento: Espacio de diálogo entre Usuarios y la ESE HUS (herramientas de participación en página web, redes sociales y encuestas permanentes, Alianza de Usuarios).
- Escucha: Gestión de soluciones conjuntas que beneficien a toda la comunidad hospitalaria (herramientas de participación a través de gestión de PQR, Oficina de SIAU, Alianza de Usuarios y rendición de cuentas).
- Comunicación Permanente: Para retroalimentar a los grupos de interés sobre las decisiones que involucran a los grupos de interés (participación en las reuniones de la Alianza de usuarios, atención permanente por parte del personal del SIAU, gestión de PQR).

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Página: 7 de 12
	CODIGO:	Versión:

CANALES DE INFORMACIÓN

La E.S.E. Hospital Universitario de Santander establece el documento de comunicación informativa adecuada para establecer un contacto permanente y correlativo con sus grupos de interés. Con este fin se adoptan mecanismos para que la información llegue a sus grupos de interés de manera integral, oportuna, clara, veraz y confiable, bajo lineamientos efectivos de producción y manejo. El Hospital cuenta con medios de comunicación internos como carteleras, boletines de prensa, página web, intranet, circulares, que son utilizados para socializar información a la ciudadanía.

9. 2 MECANISMOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO


Para la garantía del respeto de los derechos de sus usuarios, la ESE Hospital Universitario de Santander, adopta y pone en práctica las directrices emitidas por el Congreso de la República bajo la Ley Estatutaria 1751 del 16 de Febrero de 2015 donde se establece los derechos y los deberes del paciente y su familia, los cuales se encuentran publicados en la página web institucional en el enlace de Atención al Ciudadano.

DERECHOS DE LOS USUARIOS

- A recibir atención segura, humana y digna, sin ningún tipo de discriminación por motivos de raza, sexo, edad, idioma, religión, política, origen o nivel social, o por su propia condición de salud.
- A recibir información clara y oportuna sobre el personal que lo atenderá, su estado de salud y todo lo relacionado con su atención, teniendo en cuenta su estado emocional y nivel de aprendizaje.
- A autorizar y tomar decisiones sobre su proceso de atención médica o participación en actividades de docencia y de investigación científica.
- A elegir el profesional de salud de su preferencia de acuerdo a las opciones presentadas por la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.
- A dar a conocer al Hospital sus quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y recibir respuestas a ellas.
- A tener la mayor privacidad en la atención y absoluta confidencialidad en la información.
- A solicitar una segunda opinión.
- A recibir apoyo espiritual acorde a sus creencias y a la cercanía de su familia y allegados.
- A recibir valoración y manejo adecuado del dolor.
- A donar o recibir órganos.
- A recibir información sobre coberturas de la seguridad social y costos de los servicios relativos a su situación particular.

DEBERES DE LOS USUARIOS

- Suministrar información verdadera sobre su identificación, ubicación, salud, tratamientos y medicamentos que esté recibiendo.
- Cumplir con las normas y horarios establecidos por la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.
- Tratar con respeto, amabilidad y dignidad a las personas que lo atiendan, a los demás pacientes y visitantes en general.
- Cuidar y usar de manera responsable y racional los recursos del Hospital (instalaciones, servicios, equipos e instrumental dispuesto para su uso).
- Registrar e Inscribir a los niños recién nacidos en la notaría, registraduría municipal y en la EPS a la cual pertenecen sus padres antes de los 30 días.
- Seguir el plan de tratamiento ordenado con las instrucciones que son para su bienestar
- Cuidar de su salud y hacer que su grupo familiar sea parte activa en su tratamiento y recuperación.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Página: 8 de 12
	CODIGO:	Versión:

- Evitar conflictos al acompañar e informar y orientar a otros usuarios o miembros de su familia que requieran
- Asesoría o atención en la E.S.E. Hospital Universitario de Santander.
- Cancelar cuando así corresponda los copagos y/o cuotas moderadoras que se generen de su atención en salud, de acuerdo a la normatividad vigente.

MECANISMOS LEGALES DE PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Son los mecanismos de participación a los cuales pueden acudir los ciudadanos usuarios de la entidad y cuyas respuestas se deben brindar en los términos y condiciones legales establecidas.

Acciones de Tutela: Permite al ciudadano reclamar el reconocimiento de sus derechos. Este mecanismo lo ejerce el ciudadano ante un juez para la protección inmediata de sus derechos fundamentales. Toda persona tiene derecho a interponer una acción de tutela para reclamar ante los jueces en todo momento y lugar la protección inmediata de sus derechos constitucionales que resulten vulnerados o amenazados por la acción u omisión de cualquier autoridad pública o de particulares. (CPC Art. 86).

Acción de Cumplimiento: Recurso popular mediante el cual una persona natural o jurídica puede acudir ante la autoridad competente (legislativa, administrativa, judicial u organismo de control) para hacer efectivo el cumplimiento de una ley o acto administrativo (Art. 87 de la CPC reglamentado mediante la Ley 393 de 1997).

Consultas: Petición que se presenta a las autoridades para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones y competencias. El plazo máximo para responderlas es de 30 días.


Derechos de petición: Derecho que tiene toda persona a presentar peticiones ante las autoridades por motivos de interés general o particular y obtener pronta resolución (CPC Art. 23). Mecanismo que le permite a toda persona presentar en forma verbal o escrita, solicitudes respetuosas ante las autoridades u organizaciones privadas que prestan un servicio público, para obtener una pronta resolución a un asunto, bien sea de interés general o particular (CPC Art. 23). Las empresas están obligadas a responder a las peticiones. La no atención al Derecho de Petición por parte de las autoridades o particulares encargados del servicio público, puede conducir a que este derecho sea tutelado. El término para responder es de 15 días hábiles.

Quejas: mecanismo que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias poner en conocimiento de la entidad las anomalías y conductas irregulares presentadas en la debida prestación del servicio por parte de algún funcionario o área de la ESE HUS. Se deben responder dentro de los 5 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Reclamos: cuando un ciudadano exige a las autoridades competentes la solución a un hecho del cual no se obtuvo respuesta satisfactoria o por considerar que la prestación del servicio fue deficiente. Se deben responder dentro de los 15 días hábiles siguientes a la fecha de su recibo.

Solicitud de información: solicitud que realiza el interesado para consultar los documentos que reposan en la ESE HUS, pedir copias de los mismos y obtener información sobre las funciones y actuaciones de la entidad. El plazo máximo para responderlas es de 10 días.

Veedurías Ciudadanas: mecanismo democrático de representación que le permite a los ciudadanos o a las diferentes organizaciones comunitarias, ejercer vigilancia sobre la gestión pública, respecto a las autoridades, administrativas, políticas, judiciales, electorales, legislativas y órganos de control, así como de las entidades públicas o privadas, organizaciones no gubernamentales de carácter nacional o internacional que operen en el país, encargadas de la ejecución de un programa, proyecto, contrato o de la prestación de un servicio público.

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Página: 9 de 12
	CODIGO:	Versión:

ESPACIOS DE PARTICIPACIÓN (CANALES DE ATENCIÓN)

La ESE Hospital Universitario de Santander ofrece canales de comunicación y mecanismos de interacción y participación ciudadana que les permiten a las entidades y ciudadanos del común establecer un contacto estrecho y directo con la entidad para conocer información relativa a su actividad misional.

Los canales de comunicación y medios de participación, han sido definidos de la siguiente forma:

PRESENCIALES

Son espacios en los cuales el ciudadano tiene interacción directa con representantes de la Entidad en tiempo real entre los que se encuentran:

Atención Presencial en Oficinas: La ESE Hospital Universitario de Santander cuenta con puntos de atención, con accesibilidad y fácil acceso y movilidad de los ciudadanos y cuenta con ventanillas de atención, éstos se encuentran ubicados en: Carrera 33 # 28 - 126 Bucaramanga - Colombia. Horario de Atención: 7:00 a.m. - 12:00 m., 1:00 p.m. - 6:00 p.m.

De igual manera, dispone de una oficina de atención al usuario (SIAU), que mediante diferentes mecanismos físicos y electrónicos atiende las solicitudes y resuelve inquietudes de los usuarios. También se cuenta con los buzones de PQR en todos los servicios y se aplican permanentemente encuestas de satisfacción a usuarios con el fin de evaluar la prestación del servicio.

Alianza de Usuarios: La ESE HUS cuenta con la alianza de usuarios donde se tratan diferentes temas de interés de los usuarios en cuanto a la prestación de servicios, temas de interés, radicación y consulta de PQRSF, accesibilidad y programa de discapacidad, participación social en salud, trámites, portafolio de servicios y que permiten la participación ciudadana en la gestión institucional.

NO PRESENCIALES

Atención Telefónica: la ESE Hospital Universitario de Santander, dispone de un PBX al cual los ciudadanos se pueden comunicar a través de la línea 6910030. El ciudadano podrá comunicarse durante las 24 horas del día de lunes a domingo.

Los tiempos de respuesta dependen del tipo de solicitud realizada por el usuario; entendiendo a éste como el ciudadano, entidad (Organismos de control, entidades públicas de interés para el desarrollo de la actividad misional, asociaciones y agremiaciones, entes de cooperación internacional).


Virtuales: para generar acercamiento entre los ciudadanos y la Entidad, ESE Hospital Universitario de Santander ha puesto a su disposición la página web www.hus.gov.co, en la cual se podrá consultar cualquier tipo de información referente a los trámites y servicios ofertados, una sección de atención al ciudadano en donde el usuario puede consultar horarios de atención, directorio, derechos y deberes, solicitud de citas médicas, entre otros. Además de la información publicada, cuenta con vínculos para los siguientes espacios de participación virtual:

Radicación de PQRSF: los ciudadanos pueden radicar y hacer seguimiento de sus peticiones, quejas, solicitudes, reclamos y denuncias a través de la página web www.hus.gov.co, en el enlace <http://www.hus.gov.co/pqrfs/>. También se puede hacer seguimiento a cualquier petición registrada.

Correos Electrónicos Institucionales: La Entidad cuenta con los siguientes correos para facilitar el contacto a través de este medio: siau@hus.gov.co; notificacionesjudiciales@hus.gov.co

Redes sociales: La ESE Hospital Universitario de Santander cuenta con los siguientes espacios en las principales redes sociales:

Facebook: www.facebook.com/HUSantander **Twitter:** www.twitter.com/HUSantander **YouTube:**

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Página: 10 de 12
	CODIGO:	Versión:

<http://www.youtube.com/user/PrensaHUS>, A través de estas redes sociales, los ciudadanos y partes interesadas podrán opinar y dar a conocer cualquier tipo de información y eventos que la ESE HUS ofrece a sus usuarios.

Trámites y servicios: Los trámites identificados en la ESE HUS se encuentran dentro de los procesos misionales que son aquellos que contribuyen directamente al cumplimiento de la razón de ser de la organización. Los trámites identificados en la ESE HUS, se encuentran registrados en el Sistema Único de Información de Trámites – SUIT y se encuentran en el siguiente enlace <http://www.hus.gov.co/tramites-y-servicios/>. En este portal los usuarios de los servicios, pueden realizar los trámites en línea, hacer su seguimiento y encontrar la información relacionada con los mismos.

GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES


La ESE HUS mantiene una adecuada y permanente comunicación con sus usuarios, no sólo porque a través de la misma logra mantenerlos informados, sino porque se constituye en un mecanismo de retroalimentación sobre sus necesidades y expectativas, paso fundamental para el desarrollo de nuestros planes de trabajo, para esto cuenta con la Oficina de Atención al Usuario que permite:

- Brindar atención adecuada y oportuna a los usuarios.
- Informar y direccionamiento al usuario de los servicios prestados
- Atención y solución de quejas y reclamos
- Los elementos generados de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos de los usuarios, la oficina de Atención al Usuario se encarga de recibirlos, radicarlos, clasificarlos y enviarlos a la instancia pertinente para establecer las medidas correctivas o tomar las decisiones necesarias. Estas manifestaciones se pueden hacer llegar por medio de los buzones que se han dispuesto en el hospital, de igual forma se puede ingresar a la página web www.hus.gov.co para registrar las PQRS y este se remite a la oficina del atención al usuario; su diligenciamiento debe contener información clara de usuario para contactarlo y facilitar así la entrega de la respectiva respuesta. Se da respuesta final al usuario de forma verbal o escrita en un término no mayor de diez días hábiles contados desde el momento de la recepción en la oficina.

ACTIVIDADES DE COMUNICACIÓN Y PARTICIPACIÓN CIUDADANA

ACTIVIDAD	DOCUMENTO APLICABLE	RESPONSABLE
<p>INDAGAR LA NECESIDAD DEL USUARIO</p> <p>En esta actividad el auxiliar administrativo de SIAU debe consultar al usuario sobre el servicio que requiere, para así realizar la gestión pertinente.</p> <p>Se orienta al usuario sobre los pasos a seguir en cuanto a la asignación de citas, exámenes y procedimientos necesarios.</p> <p>Si el usuario solicita información acerca del sitio de atención para consultas especializadas, exámenes y procedimientos se le orienta en cuanto a la ubicación del servicio y la forma de desplazarse hacia el mismo.</p> <p>Se realiza socialización de derechos y deberes, posteriormente, se diligencia el formato de atención al</p>	<p>Instructivo de Orientación al Usuario GMC-CU-IN-03 Formato atención al usuario GMC-CU-FO- 01</p>	<p>Auxiliar Administrativo SIAU</p>

usuario		
<p>VERIFICAR INFORMACIÓN DEL USUARIO</p> <p>Se revisan los documentos personales del usuario; se verifica en el sistema la vigencia de los datos y que correspondan al usuario.</p> <p>Se da visto bueno de la información observada, con la fecha y firma del auxiliar administrativo SIAU; si existe error, se informa al usuario la manera de realizar el correctivo pertinente.</p>	<p>Instructivo de verificación de derechos de servicios ambulatorios GMC-CU-IN-04</p>	<p>Auxiliar Administrativo SIAU</p>
<p>DIRECCIONAR A FAMILIARES Y/O ACOMPAÑANTES DE PACIENTES INGRESADOS A LA ESE HUS.</p> <p>Si el usuario solicita información acerca de la ubicación de pacientes, se realiza la verificación de la ubicación a través del sistema de información de la ESE HUS o censos disponibles para a ubicación de pacientes (Servicio, piso, pasillo, habitación).</p> <p>Se brinda la información pertinente acerca del servicio donde se ubica el paciente, los horarios y condiciones de visita, así como los derechos y deberes del usuario y su familia. Se realiza el diligenciamiento del formato de atención al usuario</p>	<p>Instructivo de orientación al usuario GMC-CU-IN-03 Formato de atención al usuario GMC-CU-FO- 01</p>	<p>Vigilante del Servicio Auxiliar Administrativo SIAU</p>
<p>MEDIR NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS</p> <p>Realizar seguimiento a la satisfacción del cliente de acuerdo con todos los servicios ofertados por la ESE HUS, realizando mensualmente, la respectiva encuesta para medir la satisfacción en cada servicio. Posteriormente, se entregan las encuestas diligenciadas a la oficina del SIAU para la tabulación y consolidación de los resultados. Los resultados tabulados con sus respectivos indicadores serán reportados a las subgerencias.</p>	<p>Instructivo de encuesta para medir la satisfacción del usuario GMC-CU-IN-03 Formato encuesta de satisfacción de usuarios de ESE HUS GMC-CU-FO-03</p>	<p>Profesional universitario SIAU Auxiliar administrativo SIAU</p>
<p>INDICAR A LOS USUARIOS COMO RADICAR PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES (PQRSF)</p> <p>Dar indicaciones a los usuarios sobre sitios de ubicación de buzones u otras formas de entregar PQRSF y darles respuesta conforme a lo establecido en el procedimiento de atención y solución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y/o felicitaciones.</p>	<p>Procedimiento atención y solución de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios GMC-SIU-PR-02</p>	<p>Profesional universitario SIAU Auxiliar Administrativo SIAU</p>

	NOMBRE DEL DOCUMENTO	Página: 12 de 12
	CODIGO:	Versión:

10. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Decreto 1011 de 2016, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud
- Resolución 5261 de 1994 “Por la cual se establece el Manual de Actividades, Intervenciones y Procedimientos del Plan Obligatorio de Salud en el Sistema General de Seguridad Social en Salud”
- Ley estatutaria 1751 de 2015, se aplican los Derechos y Deberes de los usuarios en la ESE HUS
- Ministerio de Salud y Protección Social de Colombia. Protocolo de Atención al Ciudadano Sector Salud. Diciembre 2016.
- Función pública, protocolos de servicio al ciudadano, Octubre 2017.

11. SOCIALIZACIÓN

Una vez aprobada este documento, es responsabilidad del líder del proceso garantizar su publicación en página web institucional.

11. CONTROL DE MODIFICACIONES					
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Actualizado por	Revisado por	Aprobado por