

 <p>E.S.E. HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p>	<p>CÓDIGO: GS-AU-MA-01</p>
	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)</p>	<p>VERSIÓN: 03</p>
		<p>Fecha de elaboración: Febrero de 2018</p> <p>Página 1 de 17</p>



"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"

MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

GESTIÓN SIAU

2019

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>ESSE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	VERSIÓN: 03
		Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 2 de 17

TABLA DE CONTENIDO

Página

1. OBJETIVO.....	3
2. GENERALIDADES.....	3
2.1 INTRODUCCIÓN	3
2.2 DEFINICIONES.....	4
3. CONTENIDO	5
3.1 DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS.....	5
3.2 INFORMACION Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	7
3.2.1 RONDAS O VISITAS A LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN .	8
3.2.2 USO DEL PERIFONEO	9
3.3 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF).....	10
3.3.1 APERTURA DE BUZONES	12
3.4 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS	13
3.5 PARTICIPACIÓN SOCIAL	16
4. BIBLIOGRAFÍA.....	17
5. CONTROL DE CAMBIOS.	17

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	VERSIÓN: 03
		Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 3 de 17

1. OBJETIVO

2. GENERALIDADES

2.1 INTRODUCCIÓN

El Sistema de Información y Atención al usuario (SIAU), enmarcado en El Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad (Decreto 1011 de 2006) y el Decreto 1757 de 1994 expedido por el Ministerio de Salud y Protección Social, pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones de la E.S.E. Hospital San Juan de Dios del municipio de Santa Fe de Antioquia, al igual que garantizar a los usuarios una participación efectiva en el seguimiento y control social de la gestión que desarrolla la institución.

El SIAU permite la construcción de medios adecuados de protección y promoción de los derechos de los usuarios y contribuye con el mejoramiento continuo de la calidad, además busca dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrado el usuario o su acudiente. La atención al usuario es lo que añade valor a la asistencia, al servicio y a la organización y que comporta la satisfacción de los usuarios, por ello implica a toda la organización y sus profesionales.

Es por esto que la ESE Hospital San Juan de Dios ha desarrollado herramientas que dando cumplimiento a las exigencias y requerimientos del Decreto 1011 de 2006 y con miras a fortalecer el sistema único de Acreditación, el Sistema de Información y Atención al Usuario de la institución permitirán evaluar los

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>EPS HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	VERSIÓN: 03
		Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 4 de 17

componentes técnicos científicos e interpersonales de la prestación de los servicios que se desarrollan a continuación en 4 componentes:

1. Información y orientación al Usuario
2. Gestión de peticiones, sugerencias, quejas y reclamos
3. Medición de la Satisfacción de Usuarios
4. Participación Social

Línea de atención al usuario: 853 10 20 Ext. 205 - 101 **E-mail:**
coordusuarios.hdea@gmail.com

2.2 DEFINICIONES

Satisfacción: Es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Petición: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y/o personales y puede formularse verbalmente o por escrito.

Queja: Expresión de desagrado a unas experiencias ya vividas y que tienen relación directa con la Misión Institucional, es aquí donde se recibirán todas las quejas sobre las actuaciones de funcionarios y el trabajo realizado por las EPS-S y por medio de la cual se re direccionarán al área pertinente para su solución dentro de los términos especificados.

Reclamo: Parte de una promesa o servicio que no ha sido cumplida por la entidad, y ésta puede ser real o percibida, en este ítem se recibirán todas las inconformidades y serán analizadas por el área encargada.

Sugerencia: Anotación de alguien que estando satisfecho con el servicio, desea dar una idea sobre cómo se puede mejorar sus propias expectativas. En la cual se

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>ESSE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	VERSIÓN: 03
		Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 5 de 17

recibirán todas las opiniones y comentarios, los cuales serán remitidos a las áreas específicas para su análisis dentro del plan de mejoramiento.

3. CONTENIDO

3.1 DEBERES Y DERECHOS DE LOS USUARIOS

Derechos de los usuarios.

1. Derecho a elegir libremente al profesional que le preste la atención requerida según la disponibilidad.
2. Derecho a ser escuchado, presentar sugerencias y obtener respuesta a las quejas e inquietudes en los términos que define la ley.
3. Derecho a recibir servicios de salud con calidad, seguridad y oportunidad.
4. Derecho a obtener toda la información necesaria de parte del personal de salud respecto a la enfermedad que padece, así como los procedimientos y tratamientos que se le vayan a practicar. Además poder negarse a ellos dejando constancia por escrito.
5. Derecho a recibir un trato digno respetando sus creencias y costumbres.
6. Derecho a que todos los informes de la historia clínica sean tratados de manera confidencial y que, sólo con su autorización, puedan ser conocidos.
7. Derecho a recibir la mejor asistencia médica disponible y que en casos de emergencia, los servicios no estén condicionados al pago anticipado de honorarios.
8. Derecho a ser remitido a otra entidad de salud cuando su condición lo requiera.
9. Derecho a velar por el cumplimiento en la prestación de los servicios de salud por parte de la institución. Participar en la asociación de usuarios.
10. Derecho a que se le prescriban los medicamentos por escrito y a recibir explicación clara sobre las vías de administración, forma y condiciones de uso, efectos secundarios, riesgos y qué hacer cuando estos se presenten.
11. Derecho a recibir explicaciones acerca de los costos por los servicios obtenidos.
12. Derecho a morir con dignidad y a que se le respete su voluntad de permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural.

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	VERSIÓN: 03
		Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 6 de 17

Deberes de los usuarios.

1. Deber de tratar con dignidad y respeto al personal de salud que lo atiende y respetar la intimidad de los demás usuarios.
2. Deber de hacerse responsable del cuidado de su salud siguiendo los procedimientos, prescripciones y actividades indicadas por el personal de salud, protegiendo además al grupo familiar y la comunidad.
3. Deber de asistir oportuna y puntualmente a las citas en los horarios acordados y avisar con anticipación si no va a asistir. Cita incumplida se cobra.
4. Deber de suministrar información necesaria y veraz para su atención.
5. Deber de presentar documentos de identificación auténticos y demás requisitos necesarios para acceder al servicio.
6. Deber de cuidar y hacer uso adecuado de los recursos de la institución.
7. Deber de cumplir con las obligaciones económicas que contrae con la institución.
8. Deber de usuarios y acompañantes presentarse en condiciones adecuadas para ser atendidos (no fumar, no presentarse bajo efectos de alcohol o alucinógenos, no portar armas).
9. Deber de acatar el reglamento de servicios y seguridad de la institución.
10. Deber de cumplir con las disposiciones establecidas por la institución con respecto al manejo de residuos y similares de acuerdo a la normatividad ambiental vigente.
11. Deber de acatar las indicaciones del personal de salud al momento de establecer la aplicación del plan de emergencia y/o evacuación de la institución.
12. Deber de no utilizar los servicios de salud en forma abusiva o de mala fe.

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS
Santa Fe de Antioquia**

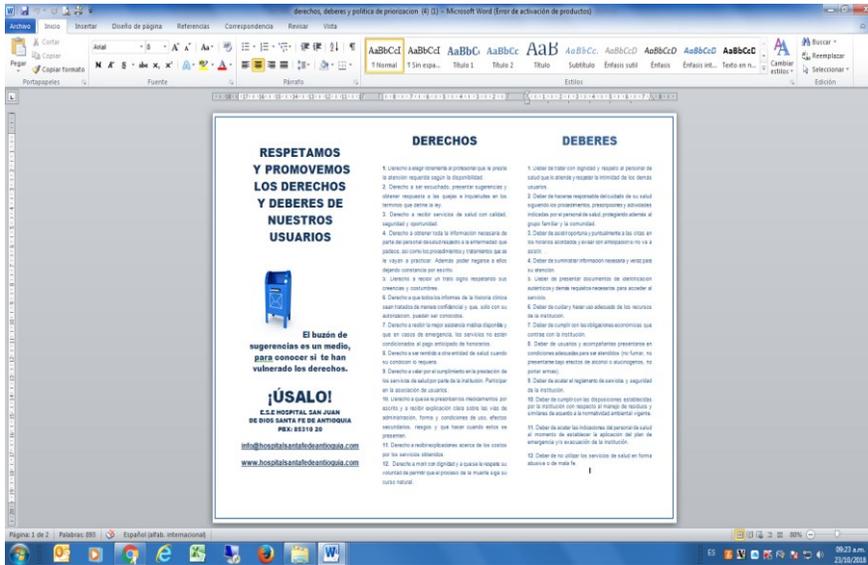
MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

**CÓDIGO:
GS-AU-MA-01**

VERSIÓN: 03

**Fecha de elaboración:
Febrero de 2018**

Página 7 de 17



3.2 INFORMACION Y ORIENTACIÓN AL USUARIO

Objetivo:

Informar a los usuarios sobre los servicios que presta la institución, basados en el respeto, la calidad y la humanización.

Responsables:

- Auxiliar área de la Salud SIAU
- Auxiliar Administrativa SIAU
- Técnico SIAU
- Líder SIAU

CONDICIONES	MATERIALES NECESARIOS
<p>Usuario que solicita información De forma Telefónica, presencial, por correo electrónico.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Portafolio de servicios ● Condiciones de los contratos ● Instalaciones físicas ● Información sobre servicios, profesionales y personal de la institución

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	<p>EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia</p>	<p>CÓDIGO: GS-AU-MA-01</p>
	<p>MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)</p>	<p>VERSIÓN: 03</p>
		<p>Fecha de elaboración: Febrero de 2018</p> <p>Página 8 de 17</p>

	<ul style="list-style-type: none"> • Información de horarios • Equipo de telecomunicaciones • Equipo de computo • Plegables de derechos y deberes • Formatos de encuestas y PQRSF
--	---

Ejecución de las actividades

1. Saludar amablemente e interrogar al usuario sobre su necesidad
2. Verificar la información que se va a dar.
3. Responder a los usuarios las necesidades de información solicitada.
4. Informar a los usuarios sobre sus derechos y deberes, mediante la entrega de plegables a los usuarios internos y externos.
5. Orientar al usuario para que se dirija al servicio correspondiente.

Resultado esperado:

Usuario informado y orientado en forma correcta y oportuna sobre los servicios de salud que ofrece la institución.

3.2.1 RONDAS O VISITAS A LAS DIFERENTES ÁREAS DE LA INSTITUCIÓN

Objetivo:

Establecer los mecanismos de acción necesarios para la atención y solución de las inquietudes de los usuarios, motivándolos para que hagan uso de los buzones, indagándoles sobre la calidad del servicio prestado, obteniendo información que

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>ESSE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	VERSIÓN: 03
		Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 9 de 17

permita evaluar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, además de socializar sus derechos y deberes, mediante la entrega de los plegables.

Responsables:

Líder SIAU
Auxiliar SIAU

CONDICIONES	MATERIALES NECESARIOS
Socialización de derechos y deberes de los usuarios Usuarios de las diferentes áreas.	<ul style="list-style-type: none"> • Papelería. • Derechos y Deberes de los Usuarios

Ejecución de la actividad

1. Se habla con el usuario sobre la atención prestada
2. Se lleva registro de la ronda realizada
3. Se entrega plegables a los usuarios que no lo tengan

Resultado esperado:

Socialización de los deberes y derechos de los usuarios, para contribuir al bienestar de las personas dentro de la institución

3.2.2 USO DEL PERIFONEO

Objetivo:

Utilizar adecuadamente el sistema de amplificación interno para difundir la información, tales como avisos, políticas institucionales, llamados a pacientes, alertas, entre otras, a los usuarios internos y externos.

Responsables:

Auxiliar área de la Salud SIAU (Información)

CONDICIONES	MATERIALES NECESARIOS
Necesidad de difundir la información	<ul style="list-style-type: none"> • Equipo de amplificación • Información

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	VERSIÓN: 03
		Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 10 de 17

Necesidad de ubicar pacientes dentro de la institución.	<ul style="list-style-type: none"> • Normas internas sobre comunicaciones. • Derechos y Deberes de los usuarios
--	---

Recomendaciones para ejecutar la actividad

1. Establecer con claridad lo que se quiere informar
2. Tener la información por escrito y autorizada por un directivo
3. Conocer la política de comunicación institucional para el perifoneo
4. Usar tono claro y pausado
5. Repetir el mensaje en dos ocasiones para lograr una mejor comprensión del contenido

Resultado esperado:

Difusión de información por el sistema de amplificación interno de una manera oportuna, clara y pertinente.

3.3 GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

Objetivo:

Entregar los formatos para las manifestaciones en la atención y solución de las inquietudes de los usuarios; (PQRSF), relacionadas con los servicios prestados, el desarrollo de los procesos institucionales con el fin de dar respuesta y detectar oportunidades de mejora para obtener información que permita evaluar el cumplimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios, la violación a sus derechos y el cumplimiento de deberes.

Responsables:

Líder SIAU

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
		VERSIÓN: 03
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 11 de 17

Auxiliares SIAU
 Líderes de Áreas
 Gerente
 Subgerente Administrativo y Financiero
 Subgerente Científico
 Coordinadores de asociaciones sindicales y de la Fundación San Juan de Dios

CONDICIONES	MATERIALES NECESARIOS
Formato de PQRSF Formato de Respuesta Usuarios atendidos	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario y equipos de oficina. • Equipos de cómputo con bases de datos. • Equipos de telecomunicaciones. • Software Institucional. • Papelería. • Buzones

Ejecución de la actividad

1. Recepción de la manifestación por los diferentes medios, tales como Apertura de buzones todos los viernes a las 2 de la tarde, atención y escucha de los usuarios en la oficina del SIAU, realización de las rondas a los servicios para escuchar o promover la realización de la manifestación y escrita mediante los formatos de PQRS y de las encuestas de satisfacción.
2. Se abren los buzones cada 8 días los viernes a las 2 de la tarde, en presencia de un representante de la asociación de usuario, un funcionario de la institución, el líder del SIAU y el Control interno de Gestión, siendo este último no obligatorio.
3. Se radican las quejas en el archivo administrativo
4. Se pasa a la matriz de Registro y seguimiento de las PQRS en Excel las manifestaciones encontradas, con la numeración correspondiente al radicado emitido por el área de archivo administrativo.
5. Los formatos de manifestaciones se legajan en una A-Z para mayor control.
6. Las quejas se pasan escaneadas y con comunicado de entrega al comité interno disciplinario si es personal de planta, en caso de ser personal de contrato se pasa mediante el correo electrónico a las asociaciones sindicales

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>ESSE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	VERSIÓN: 03
		Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 12 de 17

para su respectiva respuesta en un intervalo de 5 días, para generar plan de mejora.

7. Para algunas quejas que tienen que ver con pertinencia medica se cuenta con el apoyo del subgerente científico para su respuesta.
8. Se diligencian las respuestas a través del formato establecido por el comité de ética y se les envía a los usuarios, en el plazo de 15 días calendario siguiente a la queja, según la Ley 1712 de 2014
9. En caso de tener respuesta de manifestaciones anónimas se deben publicar en cartelera institucional por un término de 15 días calendarios, para conocimiento del quejoso.
10. Las repuestas antes de ser entregadas se radican en el archivo administrativo para llevar la trazabilidad de las quejas.
11. Se les comunica a los usuarios la respuesta, a través de correo electrónico o vía telefónica.
12. Las felicitaciones se reconocerán al funcionario a partir de 3 felicitaciones, acordado en el comité de ética y aprobado por las subgerencias Científica, Administrativa y Financiera y de Calidad.
13. Otorgar el certificado de Felicitación al funcionario que haya cumplido con la cantidad establecida por la institución.

Resultado esperado:

Manifestaciones y Respuesta a requerimientos de información satisfactoria, completa y oportuna.

Formato: Formato de peticiones, quejas, reclamos sugerencias y felicitaciones.

3.3.1 APERTURA DE BUZONES

Objetivo:

Tramitar las diferentes manifestaciones de los usuarios depositadas en los buzones de los servicios del hospital.

Responsables:

Líder SIAU
Funcionario de la Institución
Miembro de la Asociación de Usuarios

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	VERSIÓN: 03
		Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 13 de 17

Control Interno de gestión

CONDICIONES	MATERIALES NECESARIOS
<ul style="list-style-type: none"> • Disposición de buzones en los servicios • Manifestaciones PQRSF • Personal del comité de ética y de la Asociación de Usuarios 	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario y equipos de oficina. • Buzones • Formatos

Ejecución de la actividad

1. Recepción de la manifestación en los buzones de las áreas de Laboratorio, Urgencias, Hospitalización, Pediatría, Servicio Farmacéutico, Odontología y SIAU.
2. Se abren los buzones cada 8 días los viernes a las 2 de la tarde, en presencia de un representante de la asociación de usuario, un funcionario de la institución, el líder del SIAU y el Control interno de Gestión, siendo este último no obligatorio.
3. Se deja Acta de la apertura de los buzones, firmada por las personas presentes.
4. Luego se hace el proceso de gestión de las PQRSF

Resultado esperado:

Recolección y trámite de cada una de las manifestaciones dejadas por los usuarios dentro de los buzones.

3.4 MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS

Objetivo:

Conocer las expectativas de los usuarios y el grado de satisfacción obtenido con los servicios prestados por la institución, con el fin de establecer planes de mejoramiento.

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>ESSE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
		VERSIÓN: 03
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 14 de 17

Responsables:

Líder SIAU
 Auxiliares (SIAU)
 Líderes de Áreas
 Gerente
 Subgerente Administrativo y Financiero
 Subgerente Científico
 Subgerente de Calidad

CONDICIONES	MATERIALES NECESARIOS
Medición de la Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario y equipos de oficina. • Equipos de cómputo con bases de datos. • Formatos. • Software Institucional. • Papelería.

Ejecución de la actividad

1. El área del SIAU entrega los formatos de encuestas de satisfacción a los diferentes servicios.
2. Cada área entrega el formato de encuesta de satisfacción a los usuarios después de la atención que hayan tenido el usuario en la institución, indicándoles que deben depositarla en el buzón.
3. Se realizan las encuestas en las áreas, según la meta estipulada, mediante una ecuación matemática que contempla 3 variables principales que son: tamaño de la población, nivel de confianza y margen de error; el tamaño de la población está calculado con base en el promedio de los últimos 6 meses de producción; el nivel de confianza está estipulado en un 95% e indica la probabilidad de que la muestra refleje de forma precisa las actitudes de la población; el margen de error del 10% el cual indica el rango de las respuestas de la población que puedan variar de las de la muestra.
4. Se reciben las encuestas de satisfacción mediante la apertura de los buzones todos los viernes a las 2 de la tarde y las áreas donde no hay buzón, los líderes las entregan directamente a la oficina del SIAU.

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	VERSIÓN: 03
		Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 15 de 17

5. Se ingresan las encuestas a la matriz de Tabulación y consolidado mensual, teniendo en cuenta la ponderación de cada pregunta, las cuales están clasificadas de la siguiente manera: si la respuesta es buena el puntaje es de 5, si es regular es de 3 y es mala es 1.
6. En la encuesta se encuentran preguntas con opción de respuesta Buena, regular y malo, las cuales nos arroja un porcentaje, a través de la siguiente ecuación:

Cantidad de respuestas buenas x 100 / cantidad total de encuestas

Cantidad de respuestas regular x 100 / cantidad total de encuestas

Cantidad de respuestas malas x 100 / Cantidad total de encuestas

Para hallar el consolidado se suman el total de cada pregunta buena, mala o regular, se divide por la cantidad de preguntas y se divide por 100.

Se debe tener en cuenta que también se debe realizar la sumatoria de la calificación en la atención prestada y la opción de volver a utilizar los servicios, mediante cantidad de encuestas realizadas, esto nos arroja un porcentaje global que nos indica la satisfacción mensual, la cual es comparada con la meta institucional, cuyo porcentaje es del 97%.
7. Estas encuestas se legajan en carpeta y se archivan.
8. El resultado arrojado en las encuestas es enviado a los líderes de los procesos para que estos sean conocidos.
9. Mensualmente se realiza el análisis respectivo.
10. Se presenta el resultado y el análisis respectivo en la revisión por la dirección cada seis meses con las oportunidades de mejora a ser implementadas para alcanzar la meta y mejorar el proceso.

Resultado esperado:

Establecer correctivos para lograr la satisfacción de los usuarios, además de generar los indicadores de seguimiento, para un mejoramiento en la atención al usuario.

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>“Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización”</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	VERSIÓN: 03
		Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 16 de 17

3.5 PARTICIPACIÓN SOCIAL

Objetivo:

Hacer presencia en todos los espacios de participación social y comunitaria, teniendo en cuenta la normativa y lo reglamentado en servicios de salud.

Responsables:

Líder SIAU
Gerente
Subgerente Científico
Subgerente de Calidad

CONDICIONES	MATERIALES NECESARIOS
Reuniones con la comunidad Comité de ética Asociación de usuarios	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario y equipos de oficina. • Instalaciones físicas. • Formatos. • Otras entidades. • Papelería.

Ejecución de la actividad

Se hace presencia en todos los espacios de la comunidad en los cuales por norma o invitación requieran de la presencia de la institución.

Asociación de Usuarios

1. Se realiza convocatoria en conjunto con la secretaria de salud, para conformación de la liga de usuarios o asociación de usuarios
2. Se realiza reunión con integrantes de la comunidad que hagan uso de los servicios de salud, se conforma la junta directiva, se construyen estatutos y se aprueban
3. En cada reunión se deja evidencia mediante acta
4. Se estipula la frecuencia de las reuniones y se elabora el cronograma de capacitaciones.

Comité de Ética

1. Está conformada mediante acto administrativo por parte del representante legal de la empresa, por una vigencia de 3 años:
 - 2 miembros del Comité de Participación comunitaria (COPACO)
 - 2 Miembros de la Asociación de Usuarios

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018

 <p>ESE HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS SANTA FE DE ANTIOQUIA</p> <p>"Camino a la Excelencia con Respeto y Humanización"</p>	EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JUAN DE DIOS Santa Fe de Antioquia	CÓDIGO: GS-AU-MA-01
	MANUAL DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)	VERSIÓN: 03
		Fecha de elaboración: Febrero de 2018
		Página 17 de 17

- 2 Miembros de la parte científica (Enfermero y Medico)
 - Subgerente Científico
 - Invitados: Personal del SIAU, Subgerente de Calidad, Control Interno de Gestión.
2. Se reúnen 1 vez al mes para evaluar los informes entregados por la oficina de atención a los usuarios y demás temas de interés.
 3. Se deja acta de la reunión, la cual se envía a la secretaria de salud municipal y al archivo administrativo de la institución.

Resultado esperado:

Hacer presencia institucional en los diferentes espacios de participación ciudadana.

4. BIBLIOGRAFÍA

*Presidencia de la Republica, 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.

*Sistema Obligatorio de la Calidad.

* ESE Hospital San Juan de Dios de Santa Fe de Antioquia. Sistemas de Información y atención al usuario. SIAU. 2018

5. CONTROL DE CAMBIOS.

Versión	Fecha de Aprobación	Descripción del Cambio	Responsable
01	Febrero de 2018	Se crea manual.	Lina María Presiga
02	Octubre de 2018	Actualización de manual.	Lina María Presiga - Gonzalo Duque
03	Febrero de 2019	Actualización de manual.	Lina María Presiga

Elaboró: Lina María Presiga	Revisó: Lina María Presiga	Aprobó: Jean Carlo Vanegas
Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018	Fecha: Febrero de 2018