	HOSPITAL SAN RAFAEL DE YOLOMBO	**Código:** **CP** **Versión: 01** **Vigente desde: 20/01/2018**
	NOMBRE DEL PROCESO: GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y LA FAMILIA	**Páginas: 1 de 6**

OBJETIVOS DEL PROCESO	INDICADORES DE ÉXITO DEL PROCESO
1. Mejorar las comunicaciones con los usuarios, para garantizar la calidad en la prestación de los servicios	Índice de mecanismos o medios de comunicación para los usuarios. IMMCU =IMMMU Utilizados / IMMCU proyectados. Número de actividades realizadas del Plan de Comunicaciones/actividades programadas en el Plan Comunicaciones
2. Socializar los derechos y deberes de los Usuarios.	Porcentaje de actividades realizadas para socializar deberes y derechos Número de actividades realizadas para garantizar deberes y derechos/total de actividades programadas*100
4.. Operacionalizar la Liga de usuarios	2.1 Conformación de la Liga de Usuarios* (Plan de Mejoramiento) (Acta de Conformación y Acto Administrativo) 2.2. Numero de reuniones realizadas / total de numero de reuniones programadas.
4. Evaluar la Calidad de la satisfacción al usuario.	3.Proporción de satisfacción global de usuarios de la ESE (Número de usuarios que respondieron “muy buena” y/o “buena” / Nro. de usuarios encuestados.*100
5. Gestionar las PQRS de forma oportuna	4. Número de PRQS respondidas antes de 15 días/Total del PQRS en el periodo estipulado.
RESPONSABLE	**PARTICIPANTES – EQUIPO DE TRABAJO**
Subdirector Científico	Todos los colaboradores de la E.S.E.

ID	RIESGOS	CONTROLES – MITIGACION	TIEMPO DE EJECUCION
1	Desconocimiento por parte de los usuarios de los deberes y derechos	Desarrollar programas de capacitación a los usuarios para informarles sobre sus deberes y derechos de los usuarios	Cada seis meses
	Desconocimiento de los servidores hospitalarios sobre los deberes y derechos de los usuarios.	Incorporar en el Plan Anual de Capacitación de los servidores hospitalarios, asuntos relacionados con los derechos y deberes de los usuarios.	Anualmente
2	Barreras en la comunicación ya sea por parte del emisor o del receptor.	Orientar al usuario con un lenguaje claro y preciso al momento de prestar la atención.	Permanente
		Implementar el Plan de Medios de Comunicación y su respectiva evaluación de impacto	Anualmente
3	Insatisfacción por parte de los usuarios al momento de acceder a los servicios de salud.	Implementar estrategias para mejorar la atención al usuario. Desarrollar programas de capacitación a los servidores hospitalarios sobre la calidad en la atención al usuario	Permanente
4	Inoportunidad en el tiempo de cumplimiento de las respuestas a las PQRS	Controlar las fechas de ingreso para dar respuesta oportuna. O diseñar un sistema de alerta temprana para dar respuesta oportuna a las PQRS	Permanentemente
5	No contar con el quórum en las reuniones de las asociaciones de usuarios.	Identificar quienes conforman la liga o asociación de usuarios. Desarrollar programas de motivación a las asociaciones de usuarios, sobre la importancia de la participación ciudadana en la gestión del Hospital. Realizar una adecuada convocatoria mínimo con 15 días de anticipación.	Cada que se realicen convocatorias de usuarios

PROCESO QUE ENTREGA (PROVEEDOR)	ENTRADAS	ACTIVIDADES DEL PROCESO (CICLO PHVA: PLANEAR – HACER- VERIFICAR- ACTUAR)		SALIDAS	PROCESO QUE RECIBE (CLIENTE)
		PLANEAR (P)	**HACER (H)**		
Comunidad: Población de primer nivel de atención Convenios de atención para primer y segundo nivel Mercadeo Procesos asistenciales Direccionamiento estratégico Programas especiales Gerencia	Demanda de servicios de salud Plataforma estratégica Código de ética o de integridad Código de buen Gobierno Lineamientos Institucionales. Usuarios solicitando servicios de salud Compras y contratos necesarios para la ejecución del proceso Datos e información por procesos de historia clínica PQRSFD de los usuarios Caracterización de los protocolos de atención en salud por cada servicio.	-Conocer las necesidades del mercado para la orientación al usuario y/o su familia. -Conocer las características y atributos del proceso de atención del usuario para los servicios de salud. -Analizar la caracterización del usuario -Definir la capacidad real y potencial de atención de los servicios de salud de conformidad con las demandas de la subregión (Actividades Vs Recursos y Talento Humano, entre otros). -Planificar las agendar de acuerdo con la capacidad definida. -Analizar la información y la normatividad relacionada con el proceso. -Recibir bases de datos de la población de nivel 1 por parte de Programas Especiales, para asegurar calidad del dato del usuario en XENCO verificación de derechos y demanda inducida. -Recibir la información de la base de datos del segundo nivel, para asegurar calidad del dato del usuario en XENCO verificación de derechos y demanda inducida. -Habilitar los canales de atención al usuario -Diseñar los guiones de atención al usuario -Estructurar encuesta de satisfacción al usuario por servicio de atención. -Motivar la creación y fortalecimiento de la liga de usuarios de la ESE. -Ofertar los servicios de capacitación de programas especiales a los usuarios de la ESE. -Elaborar o actualizar el Manual de Atención al Usuario. Elaborar el Plan de Medios de Comunicación relacionados con la atención al usuario (inventario de medios de comunicación). Elaborar el Cronograma de apertura de buzón de sugerencias. Elaborar Cronograma y plan de trabajo con liga o asociacion de usuarios Promover los diferentes mecanismos de participación	Configurar la agenda en el sistema XENCO, de acuerdo con la capacidad definida. Brindar al usuario para darle la información y orientación pertinente sobre el servicio de salud que requiere. Direccionar al usuario al servicio de salud que requiera, si requiere solicitud de cita se dirige a asignación de citas (consulta externa por médico general, especialista o profesional de la salud, y si requiere programa de promoción de la salud y prevención de la enfermedad será derivado a este servicio). Ofertar de servicios disponibles según necesidad de usuario, sea personal o telefónicamente. Registrar y/o actualizar los datos de los usuarios que requiere servicio de segundo nivel, para elaborar el listado de espera para atención especializada. Verificar los derechos a través de la base de datos de la EPS del usuario, (punto de integración con facturación y prestación de servicios de consulta externa). Recepcionar la solicitud de tramites (autorización para cita especializada o profesionales de la salud diferente al médico general, programación de cirugía). Orientar al usuario sobre el proceso de autorización de orden de servicios por la EPS, documentación requerida y se sensibiliza en los canales de atención. Asignar la cita de control por especialista, si cumple con el requisito. Fomentar al menos dos reuniones al año de la liga de usuarios. Apoyar la planeación y realización anual de las audiencias públicas con los ciudadanos y organizciones de la sociedad civil para la participación en la gestión (Art. 109, Ley 1438 de 2011), a través de la liga de usuarios (punto de encuentro con proceso de direccionamiento estrategico y planeación) Motivar a los usuarios de primer nivel para el ingreso a la liga de usuarios, y facilitar los datos de contactos del presidente de la misma.	Informes a Entidades externas. Requerimientos atendidos Necesidades de cirugías semanales para quirófano. Usuarios Atendidos con los protocolos de calidad. PQRSD, atendidas en los términos legales vigentes. Informes de evaluación y calificación en materia de PQRSD y calidad en la prestación de los servicios. Audiencias públicas Mapas de riesgos.	Entidades públicas y organismos de control Todos los procesos del Hospital. Secretaria de Salud y Protección Social. La Liga de Usuarios.

		ciudadana (Liga de usuario, COPACOS –Comité de participación Comunitarios en Salud, COVECO- Comité de Vigilancia Epidemiologico Comunitario, entre otros.) Promover la autoevalución del proceso de PQRSFD. Apoyar la elaboración de Informe anual de evaluación y calificación de la ESE, en lo referente con el tratamiento dado a las peticiones y reclamos, así como de la evaluación a la prestación de los servicios de atención. (Art. 111, Ley 1438 de 2011). Elaborar y actualizar el Calendario de Obligaciones Legales y Administrativas-COLA, referente a la atención al usuario para responder en forma oportuna los requrimientos de las entidfades pùblicas en todos los órdenes y de lo organismos de control. Planear el componente de Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Formular el Modelo de Comunicaciòn Pùblica Organizacional e informativa hosptalaria- MCPOIH. Planear la Dimensión Información y Comunicación del MIPG en lo referente con la atención al usuario.	Ejecutar el Calendario de Obligaciones Legales y Administrativas-COLA, referente a la atención al usuario para responder en forma oportuna los requrimientos de las entidades públicas en todos los órdenes y de los organismos de control. Promover el uso de los buzones de sugerencias con los usuarios del servicio. Abrir periódicamente los buzones de sugerencias. Gestionar el plan de medios de comunicación (carteleras, redes sociales, E-Mail, perifoneo, emisora, programa de televisión, circulares, etc). Convocar a los ciudadanos a participar sobre las PQRSF. Elaborar los informes anuales de evaluación y calificación de la ESE, en lo referente con el tratamiento dado a las peticiones y reclamos, así como de la evaluación a la prestación de los servicios prestados. (Art. 111, Ley 1438 de 2011) y otros informes relacionados con el proceso de atención al usuario. Dar respuesta y solución a las PQRSF antes de 15 días, después de la apertura de los buzones de sugerencia. Orientar y atender a la población diferencial. Realizar Audiencias Públicas anuales con los ciudadanos y organizciones de la sociedad civil para la participación en la gestiòn.(Art. 109, Ley 1438 de 2011). (punto de encuentro con dirección estrategica y planeación). Ejecutar el componente de Atención al Ciudadano contemplado en el Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.		
		ACTUAR	**VERIFICAR**		
		- Elaborar plan de mejoramiento del proceso de atención al usuario. -Emprender las acciones preventivas, correctivas y conyunturales del proceso. -Elaborar planes de mejora de acuerdo a las PQRSFD recibidas -Dar respuesta a las PQRSF encontradas en el buzón y realizar planes de mejoramiento. -Capacitar sobre las diferentes formas de realización de PQRSFD (via teléfonica, escrita, verbal, entre otras) - Realizar las reuniones de mejores practicas o casos exitosos	Verificar el tramite dado a las PQRSFD de cada servicio de atención, en los terminos dados por la ley (calidad y oportunidad en el tramite). Monitorear que todas las PQRSFD se responda en los términos dados en los terminos de ley. Evaluar los informes anuales de evaluación y calificación de la ESE, en lo referente con el tratamiento dado a las peticiones y reclamos, así como de la evaluación a la prestación de los servicios prestados, según lo requiere la Ley 1438 de 2011. Verificar el informe de liga de usuarios para realizar proceso		

		del proceso.	de mejora en los servicios de atención de la ESE. Medir el porcentaje de satisfacción de los usuarios en relación con los atributos de calidad establecidos por la empresa, a través de la encuesta de satisfacción. Verificar el cumplimiento del Plan de Medios de Comunicación mensualmente. Realizar seguimiento al plan de mejoramiento del proceso, -Revisar oficios dirigidos a las dependencias con su respectiva notificación y seguimiento al proceso. -Determinar, recopilar y analizar (no conformidad en el servicio, satisfacción del usuario, análisis de la PQRSF, entre otras) -Verificar cumplimiento del Calendario de Obligaciones Legales y Administrativas-COLA y reportar su avance en los informes de gestión. Verificar la realización del programa de capacitación de programas especiales a los usuarios de la ESE. Monitorear el cumplimiento del componente de Atención al Ciudadano del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano. Monitorear el desarrollo del Eje Transversal Informaciòn y Comunicaciòn del MECI 2014, Articulado con la Dimensión Información y Comunicación del MIPG en lo referente con la atención al usuario. Verificar el cumplimiento de las acciones comtempladas en el mapa de riesgos.		

PROCEDIMIENTOS	DOCUMENTOS SOPORTE	GUIAS	DOCUMENTOS DE REFERENCIA EXTERNOS	REGISTROS
• Procedimiento para medir la capacidad potencial de atención. • Procedimiento para elaborar el Plan de Medios de Comunicación. • Procedimiento para caracterizar el usuario. • Procedimiento para evaluar la satisfacción del usuario con la prestación del servicio. • Procedimiento para las Audiencias Públicas con los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil para la participación en la gestiòn.	• Encuesta de satisfacción. • Registros de información y orientación del usuario. • Matriz de calendario de obligaciones legales y administrativas. • Matriz de plan de medios de comunicación • Manual del Sistema de información y atención al usuario. • Informe Anual de evaluación y calificación de la ESE, en lo relacionado con atención al Usuario. • Portafolio de Servicios de la ESE.	-Guía para determinar la capacidad de real y potencial de prestación de servicios. - Guía de Protocolo de información y orientación al usuario.	• Estrategias para la construcción del Plan Anticorrupción y atención al Usuario. Presidencia de la República. • Modelo de Comunicación Pública Organizacional e Informativo. MCPOI-USAID. • Guía de caracterización de Usuarios de las entidades públicas. MIN TIC. • Manual técnico del modelo estándar de Control Interno para el Estado Colombiano MECI 2014. DAFP-Departamento Administrativo de la Función Pública. • Manual Operativo Modelo Integrado Planeación y Gestión –MIPG. DAFP • Guía de Administración de Riesgos. DAFP. •	Citas médicas en el aplicativo XENCO Evidencias de oferta de los servicios en el Portafolio. Registros de los datos de los usuarios que requiere servicio de segundo nivel, para elaborar el listado de espera para atención especializada. Listado de asistencia y registro fotográfico de las reuniones de las ligas de usuarios. Evidencias de la planeación y realización y evaluaciòn de las audiencias públicas con los ciudadanos y organizciones de la sociedad civil para la participación en la gestión. Cumplimiento del Calendario de Obligaciones Legales y Administrativas-COLA. Informes de gestión Respuesta y solución a las PQRSF Planes de mejoramiento

RECURSOS	NORMATIVIDAD
Talento Humano Subdirector Científico Subdirector Administrativo Financiero Coordinadora de Calidad Representante de la asociación de usuarios Coordinador del SIAU (Auxiliar Administrativo) Coordinador Médico	-Decreto 1757 de agosto 3 de 1994, del Ministerio de Salud y Protección Social. Por medio se establece las modalidades y formas de participación en la prestación de servicios de salud. - Decreto 2232 de 1995, en el artículo 7 al 9 describe la reglamentación dentro del sistema de Quejas y reclamos. -Circular 09 de 1996, de la Superintencia de Salud, sobre la atención al usuario y el tramite oportuno de las quejas y reclamos. -Resolución 2542 de 1998 del Ministerio de Salud, por medio de la cual se reglamenta el sistema Integral de Información del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Art 9, de los prestadores de servicios de salud.

Tecnológicos Computadores Aplicativo XENCO Excel para bases de datos Word para la elaboración de Informes. **Logístico** Medios de comunicación **Financiero** Remuneración servicios Técnicos Mantenimiento Dotación	--Circular 031 de 2006, de la Superintencia de Salud, sobre instruciones en materia de atención telefonica al usuario las 24 horas del dia. -Ley 1438 de 2011, por medio de la cual se regula el sistema general de seguridad en salud y otras disposiciones. -Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo - Ley 1474 de 2011, por medio de la cual se establece el Estatuto Anticorrupción. -Resolución 4343 del 2012, del Ministerio de Salud y Protección Social, por medio de la cual se establecen lineamientos sobre los derechos y deberes de los afiliados al sistema General de Seguridad Social en Salud. - Ley 1712 de 2014, por medio de la cual se crea la ley de transparencia y el derecho de acceso a la información. Decreto 103 de 2015 "Por el cual se reglamenta parcialmente. -Ley 1755 del 2015, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso. - Resolución 429 de 2016, del Ministerio de Salud y Protección Social por medio de la cual se adopta la política de atención integral en salud.

PROYECTÓ	REVISÒ	APROBÓ
UNIVERSIDAD CES	JOSE LUIS ALVARINO VASQUEZ SUBDIRECTOR CIENTIFICO	JUAN FERNANDO RIVERA USUGA SUBDIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO