

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
	MANUAL SIAU		Versión: 3	FECHA 28/02/2019
			Página 1 de 17	

MANUAL SERVICIO INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
			Versión: 3	FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 2 de 17	

INTRODUCCIÓN.

La Prestación de Servicios de Salud, involucra no solo el proceso de atención, sino que abarca también procesos administrativos, sin los cuales no sería posible de atender de manera adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

El proceso de comunicación para el acceso de los usuarios debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que brinda la entidad a los usuarios, garantizando desde el momento del ingreso los mecanismos de participación social, así como brindar el conocimiento de los derechos y deberes para hacer un mejor uso de los servicios.

GLOSARIO

ACCESIBILIDAD: Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio.

ACTITUD: Disposición de una persona hacia algo o alguien.

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.

ASERTIVIDAD: Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.

CALIDAD: Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor e otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
			Versión: 3	FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 3 de 17	

los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

COMPETENCIA: Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

EMPATÍA: Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de salud más valorados por los usuarios.

EXPECTATIVAS: Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a la IPS. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas.

FIABILIDAD: Hacer las cosas bien desde el inicio de una actividad. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios

GARANTÍA: Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

MEJORA: Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

PERCEPCIÓN: Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios.

SATISFACCIÓN: Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

USUARIO/ PACIENTE/ CLIENTE: Persona que utiliza, demanda y elige los servicios del IPS.

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13
			Versión: 3
			FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU	Página 4 de 17	

OBJETIVO GENERAL

Implementar los instrumentos básicos necesarios 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, buscando y así contribuir al mejoramiento en la calidad de los servicios.

ALCANCE Y RESPONSABLES.

Este manual va dirigido a todo el personal de la entidad y será guía de quienes tengan asignada la responsabilidad del SIAU.

GENERALIDADES.

¿QUÉ ES EL SIAU?

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud, para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones (demandas, quejas, reclamos o sugerencias) que sobre la prestación de los servicios formulan a las I.P.S.

Con el servicio de información y atención al usuario se pretende aportar y favorecer los procesos de toma de decisiones por parte de la entidad, la protección y promoción de los derechos de las personas y el mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios.

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
			Versión: 3	FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 5 de 17	

FUNCIONES DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO (SIAU)

- Atender en forma personalizada a los usuarios, suministrándoles la información que requieren para la prestación de los servicios
- Recibir a las personas que se acerquen en busca de un canal de comunicación con el IPS, garantizando la oportuna canalización y resolución de las peticiones.
- Hacer uso de los formatos de registro de peticiones (quejas, sugerencias, reclamos), como instrumento básico para la operación y mejoramiento de los procesos.
- Operativizar los diferentes medios de comunicación que existen en la entidad y que permitan el análisis de las necesidades del usuario, aplicando las encuestas de satisfacción, tabulando la información y presentándola ante Comité de ética.
- Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de los servicios
- Promover la educación de los usuarios en el tema de protección de los derechos y cumplimiento de sus deberes en el sistema general de seguridad social en salud
- Recepcionar, clasificar, procesar, sistematizar, analizar e informar al Comité de ETICA la gestión de las PQRSF recibidas por SIAU y a través de los buzones de sugerencias
- Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones acordadas a partir de la información del SIAU.

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
			Versión: 3	FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 6 de 17	

MARCO LEGAL.

CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE COLOMBIA 1991.

ARTÍCULO 95 La calidad de colombiano enaltece a todos los miembros de la comunidad nacional. Todos están en el deber de engrandecerla y dignificarla. El ejercicio de los derechos y libertades reconocidos en esta Constitución implica responsabilidades.

NUMERAL 7. Colaborar para el buen funcionamiento de la administración de la justicia.

LEY 190 DE 1995.

ARTÍCULO 55. Las quejas y reclamos se resolverán o contestarán siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dará lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.

CIRCULAR EXTERNA 009 DE 1996.

ATENCIÓN AL USUARIO, TRÁMITE DE QUEJAS Y PETICIONES.

La atención al usuario y el trámite oportuno de las quejas o peticiones que se formulen ante los entes vigilados, relacionados con la Calidad en la prestación de los servicios de salud, es un derecho legislativo y reglamentario, con el correlativo de ver por parte de las entidades y personal que presenta directa o indirectamente el servicio público esencial de la salud, de atenderlas así como la obligación por parte de la Superintendencia Nacional en cumplimiento de sus funciones de inspección, vigilancia y control de velar en coordinación con las demás autoridades, por la cumplida y oportuna atención de dichas quejas o peticiones.

Con el fin de que las quejas y reclamos se presenten de manera oportuna y eficiente, cada una de las entidades destinatarias de la presente circular debe establecer los mecanismos y procedimientos tendientes a organizar el sistema de trámite de quejas, el cual servirá también de insumo para la elaboración del plan de mejoramiento de la calidad en la prestación de los servicios de salud. Así mismo, el resultado de las quejas presentadas contra cada entidad según los registros internos de la Superintendencia en la

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
			Versión: 3	FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 7 de 17	

entidad sobre la debida información a los usuarios y la adecuada prestación de los servicios de salud.

Es obligación de las entidades a quienes va dirigida esta circular, las cuales están vigiladas por la Superintendencia Nacional de Salud:

1. Responder al quejoso o peticionario mediante comunicación fechada y dirigida a la dirección correcta, la cual debe ser completa, clara, precisa y contentiva de la solución de fondo o aclaración de lo reclamado y los fundamentos legales, estatutarios o reglamentarios que lo soporten. Además, debe ir acompañado de copia de los documentos que de acuerdo con las circunstancias se estimen apropiados para respaldar las afirmaciones o conclusiones de la entidad vigilada por la Supersalud.
2. Tratándose de quejas o peticiones presentadas directamente a las entidades destinatarias de la presente carta circular, estas asumirán la responsabilidad de tramitarlas y resolverlas de manera satisfactoria. La Superintendencia Nacional de Salud podrá revisar la actuación de cualquier institución ante la cual haya sido presentada una queja o constatar si la misma fue resuelta en cumplimiento de las normas que regulan su actividad y bajo la observación de los principios de la adecuada prestación de los servicios de la información necesaria del usuario de la eficacia, celeridad y oportunidad.
3. En el sentido antes expuesto, las entidades vigiladas deben contar con el correspondiente sistema de archivo que le permita conformar los requerimientos, que periódicamente efectué este despacho, suministrar la información pertinente a través de la cual se pondere la materialidad y frecuencia de las quejas, peticiones y negaciones del servicio.

La circular presente requiere de un especial compromiso por parte de sus destinatarios, respecto de cuyo cumplimiento estará especialmente vigente y atenta esta Superintendencia; en seguridad de que su aplicación resultara un mejoramiento de calidad del servicio, reducción de conflictos y satisfacciones de los usuarios.

DECRETO 780 DE 2016

Decreto único reglamentario del sector salud, libro 2, parte 10, participación en la prestación de servicios de salud (SIAU, alianzas de usuarios)

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
			Versión: 3	FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 8 de 17	

RESOLUCIÓN 256 DE 2016.

Es la resolución por la cual se dictan disposiciones en relación con el Sistema de Información para la Calidad y se establecen los indicadores para el monitoreo de la calidad en salud

PROCEDIMIENTOS DEL SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO – SIAU –

INFORMACIÓN A LOS USUARIOS.

La IPS necesita suministrar información a los usuarios y sus familiares o acompañantes para tratar de satisfacer sus solicitudes, para regular y armonizar las relaciones asegurador – prestador – usuario – comunidad, relacionados con las condiciones: administrativas, legales, técnico científicas y éticas. También se les debe socializar los deberes y derechos para recibir servicios de atención en salud.

Además, tiene como finalidad mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio del IPS.

INFORMACIÓN QUE SE DEBE BRINDAR:

El SIAU debe informarse e informar a los usuarios y/o a sus familiares aspectos como:

- Sus deberes y derechos
- Requisitos exigidos para la prestación del servicio
- Horarios de Atención

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
			Versión: 3	FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 9 de 17	

✓ DERECHOS Y DEBERES

TENGO DERECHO...	TENGO EL DEBER...
...A la atención en salud y prevención de las enfermedades y a la atención por urgencias en caso de urgencia vital	...De cuidar la salud y prevenir las enfermedades, siendo responsable con mi autocuidado como persona
A RECIBIR UN TRATO RESPETUOSO, DIGNO, HUMANIZADO, AMABLE, ETICO Y SIN DISCRIMINACION por parte de todos los funcionarios de la Entidad	DE BRINDAR UN TRATO RESPETUOSO Y DIGNO AL PERSONAL , asistir en buenas condiciones de aseo personal, no fumar ni consumir sustancias psicoactivas, no portar armas y evitar comportamientos agresivos dentro de la Institución
A RECIBIR INFORMACION acerca de los requisitos para el acceso, autorizaciones, tipo de procedimiento, riesgos y costos del servicio	DE SUMINISTRAR INFORMACION real, clara, completa, oportuna y actualizada sobre el estado de salud, seguridad social, dirección y número de teléfono
A LA CONFIDENCIALIDAD Y PRIVACIDAD en el manejo de la historia clínica y a que se respete la decisión de aceptar o rechazar los tratamientos y/o procedimientos	DE LLEVAR SIEMPRE EL DOCUMENTO DE IDENTIDAD para acceder a los servicios de salud
A SER ATENDIDO PUNTUALMENTE conforme a las agendas programadas y a las citas asignadas y a ser informado oportunamente en caso de cancelación o aplazamiento de las mismas	DE ASISTIR PUNTUALMENTE A LAS CITAS PROGRAMADAS , a informar oportunamente en caso de cancelación
A SER ATENDIDO EN UNA INFRAESTRUCTURA ADECUADA , donde se gestionen los riesgos asociados a la atención	DE CUIDAR LOS RECURSOS DE LA INSTITUCIÓN , velando por el buen estado de las instalaciones y equipos de la institución. Además de no traer mascotas al IPS
A SER ESCUCHADO con relación a las quejas, sugerencias y reclamos	DE USAR LAS HERRAMIENTAS DE COMUNICACIÓN CON LA ENTIDAD para formular sugerencias, o presentar quejas, que permitan la participación ciudadana

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13
			Versión: 3 FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 10 de 17

✓ **BENEFICIOS PARA EL PRESTADOR.**

- Divulgar promocionar sus servicios y la calidad de estos.
- Ganar la confianza de los usuarios.
- Eliminar barreras a la accesibilidad de los servicios.

PROCEDIMIENTO PARA LA RECEPCIÓN Y TRÁMITE DE LAS QUEJAS.

Paso 1. Recepción de Quejas y reclamos de los usuarios.

Inicialmente se le informa que puede hablar con La auditora de calidad, para que exponga su caso, y en lo posible será atendido inmediatamente. Además, se dispone del buzón de sugerencias para que los usuarios diligencien el formato y depositen la queja allí, el cual debe ser abierto de manera sistemática para asegurar una adecuada gestión de las PQRSF, y debe abrirse en presencia de un usuario, quien deben firmar en el acta de apertura.

Además del mecanismo anterior, existen otros medios por los cuales se pueden recibir como lo son:

- Si la queja se recibe mediante llamada:
 - a. Diligencia en el momento de la llamada el formato para quejas, reclamos y sugerencias.
- Si la queja se presenta por escrito en una carta:
 - a. Anexa la carta al formato de quejas.

Paso 2. Clasificación y análisis de la queja

Realiza el trámite correspondiente dependiendo de la naturaleza y las personas implicadas, a fin de dar solución oportuna al usuario

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
			Versión: 3	FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 11 de 17	

Paso 3. Mejora de la queja.

Responde al usuario tan pronto tenga el resultado de la investigación a la situación planteada y a una respuesta pertinente a la misma o publica en cartelera la gestión realizada.

Paso 4. Control de la queja.

Presenta un informe de los casos recibidos al comité de ÉTICA de La entidad. Utiliza la información para alimentar la satisfacción del usuario en atención a quejas, reclamos y sugerencias.

CLASIFICACIÓN DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS.

Las quejas se clasifican de acuerdo con diferentes criterios

POR LA CAUSA GENERADORA DE LA QUEJA:

- Aseguramiento: las quejas relacionadas con el aseguramiento de la población a los diferentes regímenes.
- Prestación de servicios: quejas relacionadas con la prestación de los servicios de atención clínica, administrativa y social en salud.
- Recurso humano: ética, competencia, idoneidad profesional, suficiencia del recurso.
- Procesos y procedimientos: información suficiencia, disponibilidad, accesibilidad, continuidad, oportunidad, integralidad.
- Infraestructura física: locación, servicios, ambiente, comodidad, presentación, aseo.

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
			Versión: 3	FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 12 de 17	

POR EL IMPACTO QUE TIENEN SOBRE LA SALUD Y LA VIDA DEL USUARIO.

Leves: las quejas administrativas y/o asistenciales que no tienen efecto

Moderadas: tienen implicaciones en el aspecto clínico del usuario pero no son urgentes ni críticas.

Severas: Las que tienen un alto impacto sobre los aspectos clínicos.

De acuerdo a la clasificación se debe realizar el trámite de la queja, incluida la respuesta, así:

Severas: Entre el mismo día y máximo 8 días

Moderadas y leves: Entre el mismo día y máximo 30 días

PROCEDIMIENTO PARA LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN

¿QUÉ ES Y PARA QUÉ MEDIR EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO?

- Para conocer de forma técnica y objetiva la percepción de la calidad, eficiencia, eficacia, efectividad y calidez de la atención en los servicios que han recibido.
- Conocer necesidades y expectativas de los usuarios
- Generar programas de mejoramiento.

En principio, la evaluación de satisfacción del usuario debe ser un proceso permanente. La aplicación de los instrumentos de medición debe ser mensual, y consultar los ciclos propios de la institución, con una consolidación semestral.

MUESTREO.

Se determinará el tamaño de la muestra por medio de aplicación, tomando como base el promedio de atenciones mensuales por servicio, el margen de error y el nivel de confianza, con lo cual tenemos:

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
			Versión: 3	FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 13 de 17	

200
TAMAÑO DEL UNIVERSO
Número de personas que componen la población a estudiar.

50
HETEROGENEIDAD %
Es la diversidad del universo. Lo habitual suele ser 50%.

El tamaño de muestra que necesitas es...

22

Gracias por usar la calculadora, si necesitas hacer otro cálculo puedes hacerlo directamente en esta página.

10
MARGEN DE ERROR
Menor margen de error requiere mayores muestras.

95
NIVEL DE CONFIANZA
Cuanto mayor sea el nivel de confianza, mayor tendrá que ser la muestra (95% - 99%).

INDICADOR DE SATISFACCIÓN

Se ajustó la encuesta de satisfacción para aplicar en todos los servicios de acuerdo a lo establecido en la Resolución 256 de 2016, de la misma manera el indicador así:

¿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
¿Recomendaría la IPSa un familiar o a un amigo?	DEFINITIVAMENTE NO	PROBABLEMENTE NO	DEFINITIVAMENTE SI	PROBABLEMENTE SI	

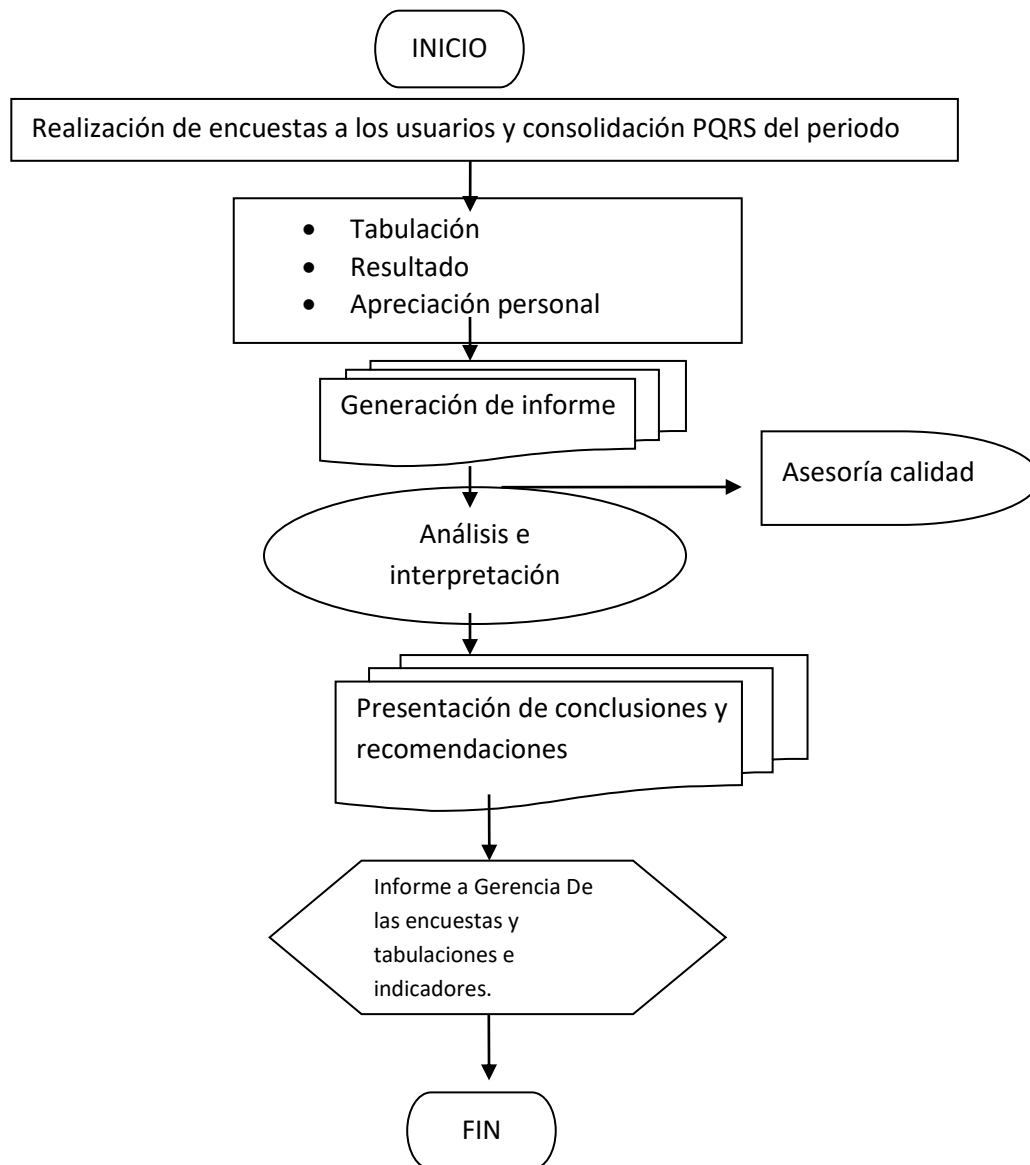
5.6 REPORTE DE LA INFORMACION DE SIAU.

La IPS, obligada a remitir la información de acuerdo con lo dispuesto en la Resolución 256 de 2016, deberá reportarla a través de la Plataforma de Intercambio de Información (PISIS) del Sistema Integral de Información de la Protección Social – SISPRO así:

Registro Tipo 3-Registro de detalle satisfacción global:

- Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS (P.3.14)
- Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo (P.3.15)

5. FLUJOGRAMA.



	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
			Versión: 3	FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 15 de 17	

PROCEDIMIENTO DE APERTURA DE BUZON DE SUGERENCIAS

El objetivo es velar por que las comunicaciones presentadas por los usuarios y depositadas en el mismo, sean procesadas correctamente y atendidas oportunamente por las áreas involucradas.

METODOLOGIA

Para realizar el trámite de apertura del BUZON deben estar presentes:

El funcionario encargado del Sistema Integral de Atención al Usuario –SIAU- Un representante de los usuarios (el cual debe ser seleccionado dentro de los usuarios que se encuentran en la IPS, en salas de espera, solicitando cita o cumpliendo cita)

Una vez hecha la apertura, se realizará un conteo de las comunicaciones, recibidas de los usuarios mediante acta, según normatividad legal vigente.

El funcionario que efectúa el conteo será el encargado además de ingresar dichas comunicaciones (quejas, solicitudes, sugerencias, en el consolidado diseñado para tal fin).

Con cada apertura de buzón se levantará un ACTA en el que se consignará la siguiente información.

Numero de comunicaciones halladas en el buzón

Carácter de cada comunicación (RECLAMACION, SUGERENCIA O FELICITACION)

Identificación del Usuario

RESPUESTA A LAS COMUNICACIONES

Analice las comunicaciones y la información contenida en los formatos “comunicaciones del usuario “y proceda según lo descrito en el procedimiento de trámite de comunicaciones del usuario.

La apertura del buzón de sugerencias para el respectivo trámite se realizará el primer día hábil del mes.

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
			Versión: 3	FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 16 de 17	

SISTEMA DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.

HORARIOS DE ATENCION:

LUNES A VIERNES

8:00 a.m. -12:00m y de 1:00 p.m. a 4:00 p.m.

	PORSALUD IPS		CODIGO PRO-GA-13	
			Versión: 3	FECHA 28/02/2019
	MANUAL SIAU		Página 17 de 17	

BIBLIOGRAFÍA

Departamento Nacional de Planeación - Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2013). Protocolos de Servicio al Ciudadano.

- Departamento Nacional de Planeación – Programa Nacional de Servicio al Ciudadano (2015). Guía de Lenguaje Claro para Servidores Públicos de Colombia.
- Ministerio de Salud y Protección Social (2013). ABC del Plan Decenal de Salud Pública.
- Ministerio de Salud y Protección Social, Unidad para la Atención y Reparación Integral a las Víctimas, Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (Usaid), Organización Internacional para las Migraciones (OIM), (2015). Hacia un Servicio Incluyente para las Personas con Discapacidad.
- Programa Nacional de Servicio al Ciudadano, Escuela Superior de Administración Pública. Guía de Servicio al Ciudadano.
- Alcaldía Mayor de Bogotá (2013). Lineamientos Distritales para la Aplicación de Enfoque Diferencial