


 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 1 de 42			



FECHA DEL CAMBIO	DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO	JUSTIFICACIÓN DEL CAMBIO	VERSIÓN
29/11/2010	Elaboración del documento		1
14/11/2012	Revisión y actualización	Sistema Obligatorio de la garantía de la calidad en salud, Resolución 123 de 2012	2
12/08/2014	Actualización de la codificación de acuerdo al organigrama estructural y estructura de procesos.	Acuerdo 008 de 17 de Julio de 2014 la Junta Directiva aprueba el organigrama estructural. Acuerdo 010 del 23 de septiembre de 2014, adopta la nueva estructura de procesos de la ESE Salud del Tundama	3
07/06/2018	Ajuste objetivo, alcance, desarrollo	Actualización de acuerdo a lo realizado.	4
28/08/2018	Ajuste postura de insignia usuario notable y acceso de acompañantes menores de edad y adultos	Unificar con el paquete instruccional	5
28/11/2018	Adición de actividades a la promulgación de derechos y deberes de los usuarios.	Promover mayor despliegue y adherencia de los derechos y deberes de los usuarios.	6
14/02/2019	Actualización de acuerdo a lineamientos requeridos		7
30/09/2019	Ajuste codificación	Circular 010 del 2019	8
16/06/2020	Se incluye información que se debe entregar al usuario desde el primer momento (Acceso) de acuerdo al modelo de atención en salud institucional.  Se actualiza el portafolio de servicios de la institución (horarios y los diferentes mecanismos de acceso a los servicios).	Se incluye la información que se suministra al usuario sobre servicios no cubiertos en la institución.  Se incorpora la educación que se entrega al usuario en el uso de medidas de seguridad, incluido el timbre de llamado en los baños, adecuado uso del ascensor, causas de retraso en la atención, tiempo máximo de espera	9

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 2 de 42			

		en salas de espera y articular acciones de educación en plan hospitalario de emergencias. Se actualiza el portafolio de servicios institucional	
--	--	---	--

## Contenido

1. OBJETIVO.....	3
2. ALCANCE.....	3
3. RESPONSABLE O DUEÑO DEL PROCESO.....	4
4. SOPORTE LEGAL Y DOCUMENTAL.....	4
5. DEFINICIONES.....	5
6. DESARROLLO DEL MANUAL.....	8
PLATAFORMA ESTRATÉGICA.....	8
MAPA DE PROCESOS.....	11
POLÍTICA DE PRESTACIÓN Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIOS.....	12
PORTAFOLIO DE SERVICIOS.....	12
Programas de Promoción y Mantenimiento de la Salud.....	19
Enfermedad Actividades de Protección Específica.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Actividades de Detección Temprana.....	19
SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.....	20
Como Suministrar Información al Usuario.....	22
¿QUE INFORMACIÓN SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS?.....	24
PROMULGACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA ENTIDAD.....	25
CONDICIONES Y/O REQUISITOS EXIGIDOS PARA ACCEDER AL SERVICIO.....	27
PROCESO DE TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS.....	28
ENCUESTA DE SATISFACCIÓN.....	29

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 3 de 42			



MECANISMO DE INTEGRACIÓN CON LOS USUARIOS.....	29
CHARLAS EDUCATIVAS A USUARIOS INASISTENTES.....	31
PERSONAS RESPONSABLES DEL USUARIO DESDE EL INGRESO A LA INSTITUCIÓN.....	32
USUARIO NOTABLE Y COMPAÑÍA EN CASO DE INCAPACIDAD.....	33
LA E.S.E SALUD DEL TUNDAMA CUENTA CON ESPACIOS AMIGABLES.....	35
PROTOCOLO DE AISLAMIENTO DE PACIENTES.....	36
INFORMACIÓN SUMINISTRADA AL USUARIO SOBRE SERVICIOS NO CUBIERTOS EN LA INSTITUCIÓN .....	35
INFROMACIÓN SUMINISTRADA AL USUARIO SOBRE: EDUCACIÓN EN USO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD.....	37
INFORMACIÓN SUMINISTRADA AL USUARIO SOBRE: CAUSAS DE RETRASO EN LA ATENCIÓN Y TIEMPO MAXIMO DE ESPERA EN SALA DE ESPERA.....	39
7. DOCUMENTOS REFERENCIA.....	409

## 1. OBJETIVO

Implementar en la E.S.E. SALUD DEL TUNDAMA, los instrumentos básicos necesarios para la ejecución del servicio 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.

## 2. ALCANCE

Inicia con la identificación de necesidades de información del usuario, hasta la medición de la satisfacción que manifiesta el usuario de la información recibida.



 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 4 de 42			

### 3. RESPONSABLE O DUEÑO DEL PROCESO

Líder Servicio de Información y Atención- SIAU  
 Apoyo/ Auxiliar Servicio de Información y Atención-SIAU  
 Colaboradores E.S.E Salud del Tundama

### 4. SOPORTE LEGAL Y DOCUMENTAL



- **ACUERDO 117 de 1998**, Por el cual se establece el obligatorio cumplimiento de las actividades, procedimientos e intervenciones de demanda inducida y la atención de enfermedades de interés en salud pública.
- **ACUERDO 244 de 2003**, Operación del Régimen Subsidiado en Salud.
- **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.
- **DECRETO 806 de 1998**, Afiliación al Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **DECRETO 1011 de 2006**, 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.
- **LEY 1122 del 9 de enero de 2007**, Por la cual se hacen algunas modificaciones en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- **RESOLUCIÓN 412 de 2000**, Por la cual se establecen las actividades de demanda inducida y obligatorio cumplimiento para el desarrollo de acciones de protección específica y detección temprana.

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 5 de 42			

- **CIRCULAR EXTERNA 021 de 1996 SNS**, Red de Controladores del Sistema General de Seguridad Social en Salud.
- **CIRCULAR EXTERNA 009 de 1996 SNS**, Atención al usuario, trámite de quejas y peticiones.
- **LEY 1438 DE 2011**. “Por medio del cual se reforma el sistema de seguridad social en salud y se dictan otras disposiciones”.
- **ARTICULO 1° LEY 1438 DE 2011**. Objeto de la Ley: Esta ley tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema de Seguridad Social en Salud a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia de Atención primaria en Salud permita la acción coordinada del estado, las instituciones y la sociedad para el mejoramiento de la salud y la creación de un ambiente sano y saludable que brinde servicios de mayor calidad, incluyente y equitativo, donde el centro y objetivo de todos los esfuerzos sean os residentes en el país.



## 5. DEFINICIONES

- **Accesibilidad:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio solicitado, facilidad acceso físico y telefónico, es un componente de la calidad de los servicios.
- **Actitud:** Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden modificarse.
- **Atención personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona esa 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



 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 6 de 42			

considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y capacidad negociadora.

- **Calidad:** Propiedad atribuida a un servicio o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que los otros. Es el grado en que los servicios cumplen los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.
- **Calidad percibida:** Básicamente consiste en la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científicos técnicos, aspectos relacionados con la relación y comunicación con los funcionarios y aspectos sobre el entorno de la atención.
- **Capacidad de respuesta:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámite. Es un componente de la calidad de los servicios.
- **Competencia:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.
- **Comunicación:** Acción de transmitir información de manera verbal, escrita o señalizada a las personas que requieren o solicitan algún tipo de mensaje.
- **Confidencialidad:** Es una característica de la relación funcionario usuario que asegura la intimidad y el secreto de la información que se genera en el proceso asistencial.
- **Empatía:** Es la capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona y transmitírselo, para que sepa que comprendemos su situación.
- **Expectativas:** Se refiere a aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a alguno de los centros. Las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación, es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede generar frustración e insatisfacción de los usuarios.

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 7 de 42			

- **Fiabilidad:** Hacer las cosas bien a la primera. No cometer errores. Es un componente de la calidad de los servicios.
- **Garantía:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.
- **Información:** Dato o mensaje que se le entrega a algún usuario sobre los diferentes servicios, horarios, políticas o acciones que se lleven a cabo en la institución.
- **Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por lo tanto, a incrementar la satisfacción de los funcionarios y de los usuarios.
- **Orientación al usuario:** Se refiere a la forma en que están organizados los servicios, los servicios prestados por la ESE SALUD DEL TUNDAMA, deben adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.
- **Percepción:** Son las conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.
- **Funcionario:** Son todos y cada uno de los empleados públicos que desarrollan su trabajo en la ESE SALUD DEL TUNDAMA, **médicos**, enfermeras, auxiliares, odontólogos, higienistas, técnicos, facturadores, personal administrativo.
- **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 esperan encontrar.
- **Usuario:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios. En torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en la ESE SALUD DEL TUNDAMA. Debe ser el eje y centro alrededor del cual se organizan las actividades de salud.

 <b>MISIONAL</b> <b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 8 de 42			

## 6. DESARROLLO DEL MANUAL

Para la E.S.E Salud del Tundama, la atención con calidad y calidez hacia el usuario y su familia es uno de los principales compromisos enmarcado dentro de los objetivos estratégicos de la institución y como base en la atención centrada en el usuario, es por tal razón que cuenta con un Servicio de Información y Atención al Usuario-SIAU que se encuentra frente a la entrada de la institución, en donde partiendo de la identificación real de cada una de las necesidades del usuario se generan espacios cálidos, seguros y confiables con relaciones basadas en el respeto, trato justo, humanización y oportunidad en la atención de salud, brindando información sobre las novedades en la red de servicios, procesos, horarios y requisitos para acceder a la atención que brinda la institución.

El proceso SIAU cuenta con tres personas debidamente capacitadas con apoyo de comunicaciones; que utilizan diferentes estrategias y actividades para informar y educar a los usuarios internos y externos.

### PLATAFORMA ESTRATÉGICA

#### Misión



“Somos una Empresa Social del Estado competitiva en la que promovemos el autocuidado, gestionamos el riesgo de la enfermedad y prestamos servicios de salud ambulatoria, con un equipo humano comprometido con la calidad, innovación, responsabilidad social y la atención centrada en los usuarios y sus familias, contribuyendo a mejorar sus condiciones de salud”.

#### Visión

"Para el año 2025 seremos una institución reconocida y acreditada en atención ambulatoria de servicios de salud, centrada en la humanización y en una gestión clínica excelente y segura con transformación cultural permanente”.

#### Políticas



 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 9 de 42			

1. Política de seguridad del paciente
2. Política de humanización
3. Política de prestación de servicios
4. Política de gestión de la tecnología
5. Política de gestión del riesgo
6. Política de responsabilidad social

## Principios

**Equidad:** Brindamos a cada quien lo que necesita según su condición.

**Responsabilidad social:** Estamos comprometidos con la comunidad, medio ambiente, colaboradores y sus familias.

**Trabajo en equipo:** Participamos y cooperamos de manera efectiva en el desarrollo de la misión institucional.



**Mejoramiento continuo e innovación:** Es nuestra actitud de aprendizaje permanente para lograr el óptimo desempeño.

**Atención centrada en el ser humano:** Actuamos con sensibilidad, empatía y eficacia salvaguardando los derechos de las personas.

## Valores

**Sentido de pertenencia:** Asumimos como propio el trabajo de la organización.

**Integridad:** Los colaboradores en el cumplimiento de sus actividades se comprometen a actuar con honradez, moralidad, rectitud, dignidad y decoro aportando toda su capacidad, conocimiento y experiencia laboral, en el cumplimiento de sus actividades. En cualquier circunstancia actuarán de tal forma que su conducta genere y fortalezca la confianza de la colectividad institucional sobre su integridad y prestigio para beneficio propio de la entidad.

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 10 de 42			

**Respeto:** Reconocemos y toleramos las creencias, actuaciones, sentimientos y motivos de las personas.

**Amabilidad:** Brindamos un trato cordial y cálido a las personas.



**Honestidad:** Actuamos coherentemente con nuestros valores y principios.

**Responsabilidad:** Hacemos lo que debemos según lo establecido.

**Solidaridad:** Practicamos la ayuda mutua, interesándonos y contribuyendo a la solución de las necesidades del otro.

**Prudencia:** Manejamos con entereza la información, de tal forma que no se divulgue, ni se dé a conocer la información confidencial relacionada con la vida, la salud o la institución.

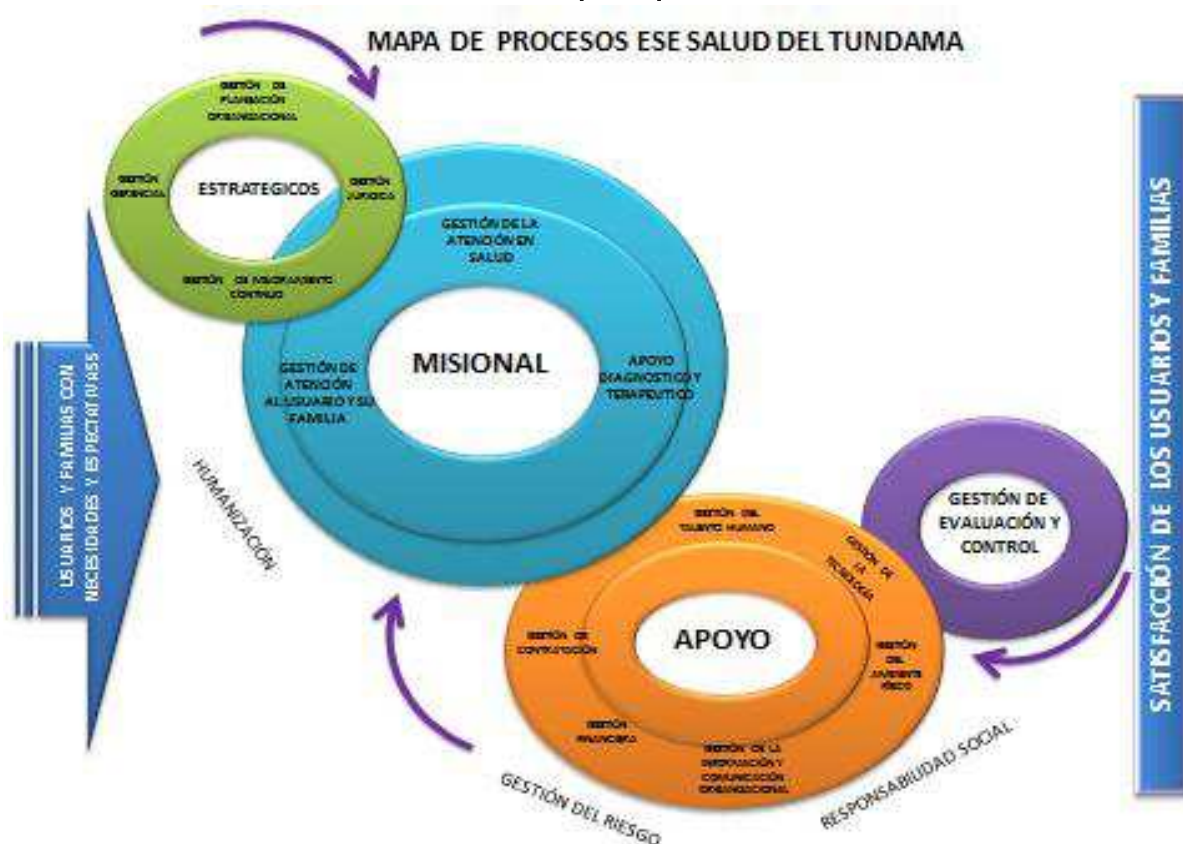
**Actitud de servicio:** Cada colaborador actúa con disposición permanente hacia nuestros usuarios, pacientes y sus familias buscando siempre su bienestar con calidez, consideración y amabilidad.

 <p><b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 11 de 42			

## MAPA DE PROCESOS



En el grafico 1 se muestra el mapa de procesos de la institución.

Gráfico 1. Mapa de procesos



**Fuente: Resolución No 677 del 29 de junio de 2017 "Por medio de la cual se modifica y adopta la estructura de procesos de la E.S.E. Salud del Tundama"**

Con el objetivo de implementar estrategias que contribuyan con el logro de los objetivos de la E.S.E Salud Del Tundama, se creó la Política de prestación de servicios, en la cual se busca prestar un servicio centrado en el usuario, con un

 <p><b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 12 de 42			

equipo humano ético y competente, comprometido con los principios y valores institucionales, en un ambiente de trabajo humanizado, seguro, contribuyendo con la satisfacción de los usuarios y crecimiento laboral.

## POLÍTICA DE PRESTACIÓN Y HUMANIZACIÓN DEL SERVICIOS

Resolución N° 0127 de 02 de febrero de 2018 “Por medio de la cual se establece la política de prestación de servicios para la E.S.E Salud del Tundama”

La E.S.E Salud del Tundama se compromete a brindar una atención con calidad, amabilidad, respeto, privacidad, dignidad y calidez, hacia el usuario, su familia y los colaboradores, fundamentada en los principios y valores corporativos, generando una cultura integral de buen trato y oportunidad en la atención en salud.



## PORTAFOLIO DE SERVICIOS

La E.S.E. Salud del Tundama, en la Sede Principal cuenta con 22 Servicios habilitados y los 6 puntos de atención rural extramural en; Avendaños, Sirata, Santa Helena, San Lorenzo, La Florida y vereda la Trinidad, con 13 servicios habilitados (tabla 1)

**Tabla 1. Horarios de atención**

Servicio extramural	HORARIO
<b>Ancianato</b>	Primero y último jueves del mes de 7:00am – 12:00pm y 1:00pm – 5:00pm Primero y último viernes del mes de 7:00am – 12:00pm
<b>Trinidad</b>	Martes 7:00am – 12:00pm y 1:00pm – 5:00pm, viernes 1:00pm – 5:00pm
<b>San Lorenzo</b>	Miércoles 1:00pm – 5:00pm
<b>Sirata</b>	Miércoles 7:00am – 12:00pm
<b>Santa Ana</b>	Lunes 7:00am – 12:00pm
<b>Florida</b>	Viernes 7:00am – 12:00pm *una vez al mes
<b>Santa Helena</b>	Jueves 7:00am – 12:00pm y 1:00pm – 5:00pm * una vez al mes
<b>Avendaños 1</b>	Jueves 7:00am – 12:00pm y 1:00pm – 5:00pm *una vez cada dos meses
<b>Avendaños 2</b>	Jueves 7:00am – 12:00pm y 1:00pm – 5:00pm *una vez cada dos meses

## PORTAFOLIO DE SERVICIOS ACTUALIZADOS SEDE PRINCIPAL



 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 13 de 42			

1. Enfermería
2. Medicina General
3. Odontología General
4. Psicología
5. Consulta Prioritaria médica y odontológica
6. Transporte Asistencial Básico
7. Laboratorio Clínico
8. Toma De Muestras De Laboratorio Clínico
9. Servicio Farmacéutico
10. Proceso De Esterilización
11. Toma E Interpretación De Radiografías Odontológicas
12. Tamizaje De Cuello Uterino
13. Detección Temprana – Alteraciones Del Crecimiento Y Desarrollo (Menor A 10 Años)
14. Detección Temprana – Alteraciones Del Desarrollo Del Joven (De 10 A 29 Años)
15. Detección Temprana – Alteraciones Del Embarazo
16. Detección Temprana – Alteraciones En El Adulto (Mayor A 45 Años)
17. Detección Temprana – Cáncer Del Cuello Uterino
18. Detección Temprana – Cáncer De Seno
19. Detección Temprana – Alteraciones De La Agudeza Visual
20. Protección Específica – Vacunación
21. Protección Específica - Atención Preventiva En Salud Bucal
22. Protección Específica – Atención En Planificación Familiar Hombres Y Mujeres.

### Consulta Externa

#### Descripción del Servicio:

Atención en salud en la cual toda actividad, procedimiento e intervención, se realiza sin necesidad de internar u hospitalizar al paciente. Permite la definición de un diagnóstico y conducta terapéutica para el mantenimiento y/o mejoramiento de la salud del paciente. En ocasiones se realizan tratamientos que son de tipo ambulatorio.

 <b>MISIONAL</b> <b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 14 de 42			

**Consulta prioritaria:** Servicio de consulta externa, orientado a atender condiciones de salud de baja complejidad que requieren ser atendidos con libre acceso para los usuarios. No abarca atención 24 horas e incluye una o varias actividades de consulta por un profesional de la salud y procedimientos menores.



### Consulta externa de Medicina

- Consulta programada: lunes a sábado 7:00am – 12:00pm y 1:00pm – 5:00pm
- Consulta prioritaria lunes a viernes 7:00am – 12:00pm, 1:00pm a 5:00pm y 5:00pm a 9:00pm / sábados 7:00am – 1:00pm y 2:00pm a 9:00pm
- Atención extramural: Consultar Tabla 1.

Para esta atención la entidad tiene definidos ciertos consultorios, como se muestran en la tabla 2.

**Tabla 2. Consultorios Medicina**

Servicio		Horario de Atención	Consultorio que se Asigna para la Prestación del Servicio
<b>Medicina</b>	Medicina Prioritaria 1	Lunes a viernes 07:00am - 12:00pm, 1:00pm - 5:00pm y 5:00pm – 9:00pm  Sábados 7:00am – 1:00pm y 2:00pm a 9:00pm	Consultorio 1 Primer Piso
	Medicina Prioritaria 2	Lunes a viernes 7:00am - 12:00pm y 1:00pm - 5:00pm	Consultorio 2 Primer Piso
	Medicina General /Control Crónicos	Lunes a viernes 7:00am - 12:00pm y 1:00pm - 5:00pm  Sábados de 7:00am – 1:00pm	Consultorio 1 Consulta Externa Segundo piso
	Medicina General /Control Crónicos		Consultorio 2 Consulta Externa Segundo piso
	Medicina General /Control Crónicos		Consultorio 3 Consulta Externa Segundo piso
	Medicina General		Consultorio 4 Consulta Externa Segundo piso
	Medicina General		Consultorio 5 Consulta Externa Segundo piso

 <b>MISIONAL</b> <b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 15 de 42			

Medicina General	Consultorio 6 Consulta Externa Segundo piso
Medicina General	Consultorio 7 Consulta Externa Segundo piso
Medicina / Control Perinatal	Consultorio 8 Consulta Externa Segundo piso
Medicina / Infancia-Primaria Infancia	Consultorio 9 Consulta Externa Segundo piso
Medicina General	Consultorio 11 Consulta Externa Segundo piso
Medicina General	Consultorio 12 Consulta Externa Segundo piso
Medicina General /Adolescencia y Juventud	Consultorio 2 Centro amigable Segundo piso
Medicina / Control Perinatal	Consultorio 1 Centro Amigable Segundo piso



## Odontología

- Consulta programada: lunes a sábado 7:00am – 12:00pm y 1:00pm – 5:00pm
- Prioritaria Odontológica: lunes a viernes 7:00am – 12:00pm y 1:00pm – 5:00pm
- Atención extramural: Consultar tabla 1. La atención extramural puede variar de acuerdo a la programación realizada por el profesional especializado.

En la tabla 3 se detallan los horarios de atención y consultorios asignados para prestar el servicio de odontología.

**Tabla 3. Consultorios Odontología**

Servicio	Horario de Atención	Consultorio que se Asigna para la Prestación del Servicio
<b>Odontología</b>	Cita programada Lunes a viernes 7:00am - 12:00pm y 1:00pm - 5:00pm	Consultorio 1
		Consultorio 2

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 16 de 42			

	<p>Sábados 7:00am a 1:00pm</p> <p><b>Prioritaria odontología 7:00am – 12:00pm y 1:00pm – 5:00pm</b></p>	<p>Consultorio 3</p> <p>Consultorio 4</p> <p>Consultorio 5</p> <p>Consultorio 6</p> <p>Consultorio 7</p>
<b>Odontología Promoción y Mantenimiento</b>	Lunes a viernes 7:00am - 12:00pm y 1:00pm - 5:00pm	Consultorio Promoción y Mantenimiento de la Salud Segundo piso
<b>Consultorio Centro Amigable</b>	<p>Lunes a viernes 7:00am - 12:00pm 1:00pm - 5:00pm</p> <p>Sábados 7:00am a 1:00pm</p>	Consultorio Centro Amigable Segundo piso

### Examen clínico: valoración y diagnóstico

- Operatoria (amalgama y resinas de fotocurado)
- Endodoncia
- Periodoncia
- Imagenología RX periapical
- Cirugía oral



### Enfermería

Consulta programada, programas de P y P (planificación, toma de citologías, vacunación, control de crecimiento y desarrollo, control prenatal) atención extramural y procedimientos menores. (Tabla 4).



**Tabla 4. Consultorios Enfermería.**

Programa	Actividad	Horario de Atención	Consultorio
----------	-----------	---------------------	-------------





 <p><b>ESE SALUD del TUNDAMA</b> MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 17 de 42			

<b>Gestantes</b>	Control Prenatal	Lunes a Viernes 7:00am - 8:00am 2:00pm - 3:00pm  Sábados 7:00am – 1:00pm	Consultorio Gestantes
	Asesoría en Gestación	Lunes a Viernes 8:00am - 11:00am 3:00pm - 5:00pm  Sábados 7:00am – 1:00pm	
	Asesoría Lactancia Materna	Lunes a Viernes 11:00am - 12:00pm 1:00pm - 2:00pm	Sala Lactancia Materna
	Taller Gestantes: Sala Educación Grupal	Martes 2:00pm - 5:00pm	Sala Educación Grupal
<b>Planificación Familiar y Citologías: Adolescencia y Juventud</b>	Planificación Familiar y Toma de Citologías: Adolescencia y Juventud	Lunes a Viernes 7:00am -12:00pm 1:00pm - 5:00pm  Sábados 7:00am – 1:00pm	Consultorio Enfermería Centro Amigable
<b>Planificación Familiar y Citologías: Adultez y Vejez</b>	Citologías Adultez y Vejez	Lunes a Viernes 7:00am - 12:00pm  Sábados 7:00am – 1:00pm	Consultorio 1 Enfermería: Citologías Adultez y Vejez
	Citologías y Planificación Familiar: Adultez	Lunes a Viernes 1:00pm- 5:00pm  Sábados 7:00am – 1:00pm	
	Planificación Familiar Adultez	Lunes a Viernes 7:00am - 12:00pm  Sábados 7:00am – 1:00pm	Consultorio 3 Enfermería: Planificación Familiar Adultez
<b>Valoración Integral: Primera Infancia e Infancia</b>	Consulta de Crecimiento y Desarrollo por Enfermería: Primera Infancia e Infancia	Lunes a Viernes 7:00am - 12:00pm  Sábados 7:00am – 1:00pm	Consultorio 4 Enfermería: Crecimiento y Desarrollo

 <p><b>ESE SALUD del TUNDAMA</b> MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 18 de 42			

	Consulta de Crecimiento y Desarrollo por Enfermería Extramural y Educación Medición de la Agudeza Visual	Martes, Miércoles, Jueves y Viernes 1:00pm - 5:00pm	Extramural
	Consulta de Crecimiento y Desarrollo Infancia	Lunes, Martes, Jueves y Viernes 7:00am - 12:00pm	
	Taller de Estimulación Temprana	Lunes 2:00pm - 5:00pm	Sala de Estimulación Sala de Educación Grupal
<b>Valoración Integral Adolescencia Educación Juventud</b>	Valoración Integral Adolescencia por Enfermería Extramural y Educación Adolescencia y Juventud	Lunes, Martes, Jueves y Viernes 2:00pm - 5:00pm  Miércoles 7:00am - 12:00pm 1:00pm - 5:00pm	Extramural
<b>Vive Tu Corazón</b>	Consulta Educación Crónicos	Lunes, Martes, Jueves y Viernes 7:00am - 12:00pm 1:00pm - 5:00pm	Consultorio 2 Enfermería: Crónicos
	Taller Vive Tu Corazón	Miércoles 2:00pm - 5:00pm	Sala de Educación Grupal
<b>Electrocardiogramas</b>	Toma de Electrocardiogramas	Lunes, Martes, Jueves y Viernes 7:00am - 12:00pm  Sábados 7:00am - 1:00pm	Sala Electrocardiogramas
<b>Procedimientos Menores</b>	Inserción, Retiro y/o Cambio Sonda Vesical	Martes y Jueves 1:00pm - 2:00pm	Sala de Procedimientos Menores
	Curaciones	Lunes a Viernes 1:00pm - 5:00pm	
<b>Implantes Subdérmicos</b>	Implantes Subdérmicos (Retiros e Inserciones)	Dos Miércoles programados al mes 7:00am - 12:00pm	

## Psicología

 <b>MISIONAL</b> <b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 19 de 42			

- Consulta programada de lunes a viernes de 7:00 – 12:00 / 1:00pm – 5:00pm Centro Amigable.

### **Programas de Promisión y Mantenimiento de la Salud**

#### **Vacunación según esquema del programa ampliado de Inmunización:**

Hepatitis A y B, DPT, Anti-polio, H. Influenza B, Triple viral, toxoide tetánico, fiebre amarilla, Influenza estacional, neumococo.

#### **Atención Preventiva en Salud Bucal (de acuerdo a momento de curso de vida)**

Control de placa bacteriana  
 Aplicación tópica de flúor  
 Aplicación de sellantes de fotocurado  
 Detartraje supragingival por cuadrante

#### **Planificación Familiar hombres y mujeres (de acuerdo a momento de curso de vida)**



Consulta de primera vez – Asesoría  
 Control de planificación familiar  
 Control y suministro de anticonceptivos  
 Inserción y retiro de DIU  
 Asesoría, control y entrega de preservativos

### **Actividades de Detección Temprana**

#### **Alteraciones del crecimiento y desarrollo (de acuerdo a momento de curso de vida)**

Consulta médica de primera vez  
 Consulta de control de Enfermería

#### **Alteraciones del desarrollo del joven (de acuerdo a momento de curso de vida)**

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 20 de 42			

Consulta médica de primera vez

Examen de laboratorio: Hemoglobina y Hematocrito

Exámenes de laboratorio: parcial de orina, creatinina, glicemia basal, perfil lipídico

### **Alteraciones del embarazo**

Consulta médica de primera vez

Consulta de control prenatal por enfermería

Consulta de control prenatal por medicina

Consulta de primera vez de odontología

Suministro de multivitamínicos

Vacunación

Exámenes de laboratorio: serología VDRL, hemograma completo, hemoclasificación, uroanálisis, glicemia (todo el esquema de laboratorio clínico según semana de gestación).

### **Alteraciones en el adulto (de acuerdo a momento de curso de vida)**

Consulta médica de primera vez

Exámenes de laboratorio: parcial de orina, creatinina, glicemia basal, perfil lipídico.

### **Cáncer del cuello uterino**

Toma y lectura de citología cérvico – uterina.

Remisión colposcopia.

### **Cáncer de seno**



Control y asesoría de autoexamen de seno

### **Cáncer de Próstata.**

Control y tamizaje de próstata.

## **MECANISMO DE ACCESO DISPONIBLES EN LA INSTITUCIÓN.**



La E.S.E Salud del Tundama cuenta con 10 mecanismos de acceso mediante los cuales los usuarios pueden solicitar su cita y acceder a los servicios ofertados en la Institución, estos mecanismos son los siguientes:

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 21 de 42			

1. Asignación de cita por servicio directo, en especial para actividades de Promoción y Mantenimiento de la salud. (lunes a viernes de 07:00am – 12:00pm y 01:00pm – 05:00pm)
2. Asignación de cita a través de llamada telefónica atendida en Call Center. Línea telefónica 765 1060 (lunes a viernes de 07:00am – 05:00pm)
3. Asignación de cita a través del servicio de WhatsApp Celular: 316 883 52 78 (lunes a viernes de 07:00am – 12:00pm y 01:00pm – 05:00pm)
4. Asignación de cita de forma presencial en la entidad, cuando se requiere. (lunes a viernes de 07:00am – 12:00pm y 01:00pm – 05:00pm)
5. Asignación de cita para paciente inscrito en programas especiales, por lo general usuarios notables. (lunes a viernes de 07:00am – 12:00pm y 01:00pm – 05:00pm)
6. Asignación de cita para Consulta Prioritaria de Medicina. (lunes a viernes de 07:00am – 12:00pm y 01:00pm – 05:00pm)
7. Asignación de citas de urgencias de Odontología. (lunes a viernes de 07:00am – 12:00pm y 01:00pm – 05:00pm)
8. Asignación de citas de Laboratorio. (lunes a viernes de 07:00am – 12:00pm y 01:00pm – 05:00pm)
9. Asignación de citas por Demanda Inducida para Servicios Promoción y Mantenimiento de la Salud. (lunes a viernes de 07:00am – 12:00pm y 01:00pm – 05:00pm)
10. Oportunidad de atención inmediata, mediante el servicio extramural con un profesional médico y odontológico. (lunes a viernes de 07:00am – 12:00pm y 01:00pm – 05:00pm).

## **SERVICIO DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO**

El Sistema 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, quejas, reclamos o sugerencias que sobre la prestación de los servicios formulan a las I.P.S., adicionalmente en la iniciativa se desarrollan los principales aspectos relacionados con el servicio al usuario, su marco regulatorio, importancia y los subprocesos relacionados, permitiendo a los funcionarios y comunidad en general

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 22 de 42			

conocer el enfoque y la importancia de este sistema para la empresa social del estado, ESE Salud del Tundama.



A partir de esto se estandarizan para la E.S.E Salud del Tundama los procedimientos que se desarrollan en la oficina del Servicio de Información y Atención al Usuario SIAU, el cual se constituye como una herramienta para identificar las necesidades, percepciones y expectativas de los usuarios, así mismo debe buscar soluciones y alternativas a las diferentes situaciones que se presentan con los usuarios en la entidad. Igualmente, a través de la educación permanente SIAU busca dar a conocer los deberes y derechos y medir la adherencia con la finalidad de dar soporte y apoyo a las áreas misionales y administrativas en aquellos aspectos en los cuales se vea involucrados el usuario y su familia, generando espacios de participación social como la asociación de Usuarios y los líderes de la Comunidad, en donde los mismos beneficiarios del servicio sean los que se apropien y generen estrategias de veeduría, mejoramiento continuo y calidad.

### **COMO SUMINISTRAR INFORMACIÓN AL USUARIO**

La E.S.E Salud del Tundama cuenta con un servicio de atención al Usuario ubicado frente a la entrada principal de la entidad, en dicho servicio se encuentran tres personas dispuestas a brindar la atención y colaboración requerida por los usuarios y sus familias. Para la elección de dichas personas se tienen en cuenta ciertos parámetros y valores que deben poseer y desarrollar a lo largo de la atención, estos son:

**Empatía:** Las personas pertenecientes a el proceso de SIAU deben poseer la capacidad de “ponerse en los zapatos de los otros” para brindar la colaboración, guía o educación que ellos requieran a raíz de sus necesidades.

**Gentileza:** es importante que las personas designadas para el proceso de SIAU actúen con gentileza hacia los usuarios y compañeros, velando siempre por el bienestar de los implicados.

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 23 de 42			

**Comprensión:** Entendida como el entender la necesidad del usuario o compañero y brindar las mejores y más prontas soluciones a la dificultad, siempre dentro del marco del cumplimiento de los deberes, derechos y legalidad vigente.



**Imparcialidad:** Cuando se presentan situaciones que vulneren los derechos del usuario o el personal de la institución, las personas pertenecientes al proceso de SIAU deben tener la capacidad de generar una evaluación imparcial de la situación con la finalidad de dar solución al inconveniente sin vulnerar a ninguno de los implicados, pero generando las acciones de mejora adecuadas.

**Respeto:** es un pilar fundamental en el Servicio de Información y Atención al Usuario, esta actitud debe primar en cada aspecto de la atención ya que el usuario requiere de un trato digno, humanizado y acorde a sus necesidades. Dentro de esta característica es importante saber que en muchas ocasiones se debe realizar educación al usuario en el trato respetuoso a los profesionales y servidores; motivo por el cual se debe enseñar a partir de la práctica.

**Honestidad:** SIAU realiza actividades (recepción, trámite y respuesta de PQRFS, encuestas de satisfacción, reuniones con usuarios, reuniones con asociación de usuarios, entre otras) que requieren de un compromiso ético en el actuar, siempre verificando el correcto proceder y alineándose a las políticas institucionales, municipales, departamentales y nacionales, con la finalidad de actuar siempre con transparencia.

**Tolerancia:** Las personas que se encuentran asignadas a SIAU deben poseer una actitud calmada ante las diversas circunstancias que se presentan en la entidad con los usuarios, puesto que en numerosas ocasiones se presentan malos tratos hacia los profesionales o servidores a raíz de inconformidades que tienen los usuarios de la entidad; por lo que desde SIAU se deben generar estrategias para mitigar ese maltrato y educar al usuario.

**Amabilidad:** El trato que se debe tener hacia la población, siempre debe ser un trato cordial, caracterizado por la empatía, buena comunicación y escucha, ya que estos son pilares del trato afable que se tiene hacia el usuario, su familia y los colaboradores.

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 24 de 42			

**Capacidad de Escucha:** se debe contar con la capacidad de escucha, ya que conocer cuál es la situación del usuario o servidor contribuye en gran proporción a la solución y orientación adecuada.



**Comunicación Asertiva:** Es importante poseer diversas estrategias de comunicación, puesto que la población atendida en la entidad es muy variada y posee características de atención, aprendizaje y recepción de información diferente, por lo que se deben buscar diversas maneras de comunicación, siempre teniendo como premisa la escucha de la necesidad.

**Capacidad Resolutiva:** el proceso de SIAU es uno de los puntos auxiliares más importantes que tiene la entidad, siendo este es el receptor de las inconformidades o problemáticas que desarrollan los usuarios hacia la entidad y sus servicios, motivo por el cual las personas que se encuentran allí trabajando deben poseer herramientas de innovación y atención constante, para poder generar respuestas de atención eficaces y acordes a las necesidades de los usuarios o profesionales.

## ¿QUE INFORMACIÓN SE SUMINISTRA A LOS USUARIOS?

1. Información, educación y direccionamiento sobre portafolio de servicios, horarios y trámites de la ESE salud del Tundama.
2. Direccionamiento en el proceso de referencia o solicitudes que requieran ser autorizados por el otro prestador y / o EPS-S
3. Condiciones y/o requisitos exigidos para acceder al servicio.
4. Divulgación de derechos y deberes de los usuarios de la entidad.
5. Proceso que se debe efectuar para la radicación de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones o sugerencias.
6. Aplicación, medición y análisis de la satisfacción del usuario.
7. Socialización de la participación activa y registró en el libro de la Asociación de usuarios.
8. La asistencia a Charla educativa cuando aplica como usuario inasistente.
9. Verificación de estado de afiliación.
10. Informar oportunamente a los usuarios retrasos en la atención, motivos de demora y tiempo máximo que debe esperar para poder reanudar el servicio.
11. Acompañamiento al paciente que por sus condiciones de vulnerabilidad lo amerite.



 <b>MISIONAL</b> <b>GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</b>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 25 de 42			



12. Identificación y educación del usuario notable
13. Educación en el uso de medidas de seguridad.
14. Información sobre servicios no cubiertos en la institución
15. Causas de retraso en la atención y tiempo máximo de espera en salas de esperas de la institución.

## **PROMULGACIÓN DE LOS DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE LA ENTIDAD**

El Servicio de Información y Atención al Usuario es una estrategia institucional que se encuentra dispuesta para brindar la información requerida por los usuarios y sus familias sobre cambios en los servicios, horarios, requisitos y trámites para la atención. Igualmente propende por la educación en derechos y deberes (tabla 7) con la aplicación del Plan De Divulgación Derechos Y Deberes Según Ciclo Vital, cuyo objetivo es divulgar los derechos y deberes de los usuarios pertenecientes a la E.S.E. Salud del Tundama según el ciclo vital, fomentando estrategias que contribuyan a la incorporación diaria en la labor médica, asistencial y administrativa para que este y su familia logren la identificación y cumplimiento de los mismos dentro de la institución.

El despliegue y educación para los usuarios, en temas como: deberes y derechos, canales de acceso, correcta identificación del usuario (Usuario Notable) adecuado uso de los espacios institucionales, correcta segregación de residuos, cuidado de los recursos, puntos de encuentro en caso de alguna alarma de colapso en la infraestructura, fenómeno natural, plan de emergencia interno o externo, protocolo perdida de usuario, demanda inducida, portafolio de servicios, horarios, campañas de salud institucionales o municipales, entre otros; se realizara en horas pico de atención, en este caso a las 7:00 am y 2:00pm, de igual forma se realiza recorrido cada dos horas en salas de espera institucional para replicar la información, se realizara divulgación e información por el sistema de altavoz.

Se realizan mediante actividades como: Obras teatrales, funciones de títeres, presentación de grupo E.S.E Talento, entrega de folletos, concursos didácticos con premiación, pancartas y charlas educativas, deberes y derechos semanales en salas de espera institucionales y en salas de espera en las EAPB, proyectando

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 26 de 42			

en televisores, publicando en carteleras, a la vez los colaboradores y profesionales de atención asistencial le indica al paciente al comienzo de la consulta el derecho y deber de la semana; De igual forma se realizan rondas de atención al usuario, direccionamiento, acompañamiento y seguimiento.



El despliegue para colaboradores de la socialización del deber y derecho a trabajar en la semana que corresponde, se hace por medio de mensajes en el WhatsApp institucional, a través del sistema ASIS.

El servicio de información y atención SIAU de la E.S.E Salud del Tundama; también se encarga de realizar el trámite de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias radicadas por usuarios vinculados en la institución, y radicadas en Secretaria de Salud Municipal. Así mismo se da trámite a las quejas o inconformidades presentadas por los profesionales y servidores hacia los usuarios. Paralelamente SIAU es el responsable de aplicar y analizar los resultados de la encuesta de satisfacción; para el que se selecciona una muestra de 300 usuarios al mes.

**Tabla 5. Derechos y deberes**

No.	TU Derecho
1	A conocer y tener información clara de los servicios que presta la institución.
2	A recibir un trato digno y respetuoso en condición de igualdad.
3	A recibir una comunicación clara y oportuna de su condición de salud.
4	A que se le garantice un servicio de calidad y con calidez.
5	A elegir libremente el profesional de salud de su preferencia
6	A solicitar un segundo concepto médico, de acuerdo a la disponibilidad institucional.

No.	TU Deber
1	Presentar su documentación completa, veraz y actualizada al solicitar sus servicios.
2	Tratar con dignidad, amabilidad y respeto al personal que lo atiende y demás usuarios.
3	Cumplir de manera responsable con las recomendaciones de los profesionales de salud y dar información oportuna, clara y veraz de su estado de salud.
4	Asistir puntualmente a la consulta o servicio programado
5	Asistir en adecuadas condiciones de higiene y presentación personal a sus consultas
6	Hacer preguntas al equipo de salud cuando no entiende o requiere ampliación de la información explicada.

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 27 de 42			



7	Tener la compañía de un familiar o cuidador responsable en situaciones especiales
8	A recibir trato preferente, en condición de usuario notable o preferencial.
9	A Recibir atención en sitios higiénicos y seguros que garanticen su privacidad
10	A ser informado como y donde puede presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y Felicitaciones.
11	Que se garantice la custodia y confidencialidad de su información.
12	A participar en las Asociaciones de usuarios de la institución.
13	A ser informado sobre los costos de su atención
14	A ser incluido en estudios de investigación científica solo si lo autoriza

7	Asistir a los diferentes servicios, acompañado de un familiar o adulto responsable en situaciones especiales.
8	Cumplir las normas y reglamentos institucionales
9	Cuidar y hacer uso racional de los recursos, instalaciones físicas, dotación y servicios de la Institución
10	Presentar oportunamente sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones sobre nuestros servicios
11	Comunicar y actualizar oportunamente los cambios de su dirección, número telefónico y documento de identidad.
12	Participar en los programas de promoción y prevención
13	Cancelar cuando así corresponda los copagos.
14	Firmar el consentimiento informado cuando se realicen procedimientos previa explicación del personal de salud.

## CONDICIONES Y/O REQUISITOS EXIGIDOS PARA ACCEDER AL SERVICIO

La empresa se acogerá a las tarifas pactadas en cada una de los contratos celebrados con las administradoras del régimen subsidiado, entidades promotoras de salud, Departamento de Boyacá, municipios, otras instituciones contratistas y personas naturales, siguiendo los lineamientos establecidos por el gobierno nacional en lo relacionado con la materia.

Se debe garantizar la atención a los usuarios menores de 18 años según ley 1098 de 2006 art. 27 la cual contempla; *“Derecho a la salud. Todos los niños, niñas y adolescentes tienen derecho a la salud integral. La salud es un estado de bienestar físico, psíquico y fisiológico y no solo la ausencia de enfermedad. Ningún*

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 28 de 42			

*Hospital, Clínica, Centro de Salud y demás entidades dedicadas a la prestación del servicio de salud, sean públicas o privadas, podrán abstenerse de atender a un niño, niña que requiera atención en salud”.*

Para efectos de la ESE Salud del Tundama en caso de que el menor de edad asista solo a los servicios de la institución un funcionario de la entidad perteneciente al proceso de sistema de información y atención al usuario acompañara al menor durante su estadía en la institución; por el contrario, si se requiere algún tipo de consentimiento informado, solo el padre o representante legal del menor es el único facultado para otorgarlo, ya que el mismo concepto en suma concluye:



De lo hasta aquí expuesto se concluye que en relación con los procedimientos o tratamientos médicos a practicar a los menores de edad la autorización habrá de emanar de sus representantes legales.

Para acceder a nuestros servicios debe presentar los siguientes documentos:

- Documento de identidad.
- Registro Civil de Nacimiento para menores de 7 años.
- Tarjeta de Identidad para jóvenes de 7 a 17 años.
- Cédula de Ciudadanía para mayores de 18 años.
- Población desplazada Certificado del Ministerio Público, Acción Social o Personería Municipal.
- Menores en protección: Certificación de I.C.B.F.

### **PROCESO DE TRÁMITE DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y SUGERENCIAS**

La E.S.E Salud del Tundama cuenta con un proceso de trámite de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias que busca estandarizar el proceso de recepción, seguimiento y respuesta ante una queja, sugerencia, reclamo y/o felicitación, con el fin de identificar las causas por las cuales los usuarios pueden sentir algún grado de satisfacción o insatisfacción frente a los servicios ofertados por la entidad y mediante el análisis de los mismos generar planes de mejora para alcanzar la calidad global en la atención. Este plan inicia con la recepción de la Petición, Queja, Reclamo, Felicitación o Sugerencia y finaliza con la entrega de la

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 29 de 42			



respuesta emitida al usuario quejoso. Así mismo es importante conocer que los responsables de este proceso son Líder SIAU, Líder de Macro-proceso, Líder de Proceso y Líder de Servicio

## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN

La E.S.E Salud del Tundama cuenta con una encuesta de satisfacción habilitada en el Software ALMERA que busca medir de manera magnética y con calificativos de bueno, regular o malo/ sí o no:

1. La atención brindada por el profesional.
2. La amabilidad, el respeto y la paciencia.
3. El tiempo dedicado durante el servicio
4. Experiencia general respecto a los servicios.
5. Recomendación de los servicios a familiares y amigos.
6. Percepción de seguridad en la E.S.E.
7. Usuario Notable (madre gestante y/o madre padre de un menor de 6 Años)
8. Conocimiento de Derechos y Deberes.
9. Derecho a solicitar atención con el profesional de su preferencia
10. Calificar las instalaciones físicas como lugares seguros, libres de riesgos y posibles accidentes.
11. Verificar el acceso a los lugares de atención, así como los espacios para transitar dentro de la institución.
12. Considerar adecuada las condiciones de tranquilidad, temperatura, ruido, iluminación, y comodidad de las salas de espera y de las diferentes áreas de la institución.

La aplicación de esta encuesta se realiza de manera mensual con usuarios seleccionados de manera aleatoria quienes participan de manera voluntaria. Para realizar la tabulación de la encuesta, utilizando el software ALMERA y el programa Excel en donde se tabula la información suministrada y se genera un informe que detalla lo encontrado en las mismas.

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 30 de 42			

## MECANISMO DE INTEGRACIÓN CON LOS USUARIOS

Asociación De Usuarios Y Junta Directiva de la Asociación de Usuarios

La asociación de usuarios tendrá reuniones periódicas establecidas, siendo estas una vez al mes según cronograma establecido y previamente acordado con los Representantes de la Asociación y Líder del Sistema de Información y Atención al Usuario.



### 1. Procedimiento para la conformación de Asociación de Usuarios

Mediante:

- Numeral 11 del Artículo 10 del Decreto Ley 1298 de 1994.
- Decreto 1757/1994 se realiza la convocatoria para la conformación de la Junta Directiva de la Asociación de Usuarios de la E.S.E Salud del Tundama.

### 2. Funciones de la Asociación de Usuarios.

- a) Asesorar a sus asociados en la libre elección de la entidad promotora de salud, las instituciones prestadoras de servicio y/o profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
- b) Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.
- c) Participar en las juntas directivas de las empresas promotoras de salud e instituciones prestadoras de servicios de salud, sean públicas o mixtas, para promover la concentrar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En caso de las privadas se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.



 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 31 de 42			

- d) Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las juntas directivas de la institución prestaría de salud y las empresas promotoras de salud.
- e) Vigilar que las decisiones que se tomen en las juntas directivas, se apliquen según lo acordado.
- f) Informar a las instancias que correspondan y a las instituciones prestarías y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
- g) Proponer a las juntas directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo a la necesidad de la comunidad, según las normas de administración del personal del respectivo organismo.
- h) Atender las quejas de los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos en el caso.
- i) Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.

### **CHARLAS EDUCATIVAS A USUARIOS INASISTENTES**

La convocatoria o citación a la charla educativa por inasistencia o incumplimiento; se da bajo la parametrización desde el proceso de SIAU y concertación con los diferentes líderes de proceso, que el tiempo de espera para acceder a los servicios es de 5' minutos máximos, teniendo en cuenta que se puede facturar, activar o digitar el servicio dentro de este límite de llegada.

Se tendrá en cuenta que el proceso de SIAU es autónomo y tiene la competencia suficiente para determinar en casos específicos que usuario puede acceder a reprogramar su cita o servicio directamente en ventanilla, sin necesidad de asistir a la charla educativa.

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 32 de 42			



Mensualmente se realizan dos charlas educativas (primer y último viernes de cada mes) a los usuarios inasistentes a citas, en donde en conjunto con Secretaria de Salud, Representantes de EPS, Representantes de Asociación de Usuarios, equipo del proceso SIAU, comunicaciones y representante de programas de prevención y promoción; se realiza educación en derechos y deberes, políticas de humanización, tolerancia y respeto, hábitos saludables, mecanismos de acceso a los servicios de salud, adecuada segregación de residuos y cuidado de los recursos, como parte de los ejes de la política de responsabilidad social, divulgación de la estrategia IAMII portafolio de servicios, horarios de atención y programas de prevención y promoción.

Durante el transcurso de la charla, se recogen datos de los usuarios inasistentes, estos datos buscan recopilar información sobre, motivo de inasistencia, servicio de salud que no cumplió, EPS y datos personales. De dichas charlas educativas se genera un informe mensual que se envía a calidad y gerencia con la finalidad de que ellos conozcan y sustraigan la información que consideren relevante y provechosa para la entidad, a la vez esta información se envía a la Secretaria de Salud para realizar la verificación y firma de comprobante de asistencia a la charla educativa. (Tabla 6)

**Tabla 6. Normas de ingreso a la institución**

<b>NORMAS DE INGRESO A LA INSTITUCION</b>	
<b>No se permite:</b>	
➤	Ingreso de armas o elementos peligrosos para la seguridad de los usuarios y colaboradores de la institución. (Resolución 00741/97, Art 6).
➤	Fumar dentro de las instalaciones.
➤	Utilizar tono inadecuado al hablar, ni jugar o correr dentro de las instalaciones.
➤	Ingresar o consumir alimentos o bebidas dentro de la institución.
➤	Ingreso de personas en estado de embriaguez o bajo efectos de drogas alucinógenas.
➤	Circular en áreas de paso restringido.
➤	El ingreso de animales salvo en casos especiales de pacientes que dependan de ellos como apoyo a limitaciones físicas o mentales.





 MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 33 de 42			

## PERSONAS RESPONSABLES DEL USUARIO DESDE EL INGRESO A LA INSTITUCIÓN

La E.S.E Salud del Tundama se compromete con la seguridad del paciente dentro de la institución, para esto se cuenta con personal de vigilancia que controla el ingreso y la estadía de los usuarios de manera monitoreada (cámaras); sin embargo, es responsabilidad y deber del usuario asistir en compañía de **un (1)** adulto responsable cuando se es menor de 14 años o mayor de 60, ya que la institución aunque esta presta a servir no cuenta con la capacidad para monitorear el cuidado de todos los usuarios.

A través del proceso de SIAU de acuerdo al monitoreo constante del ingreso de usuarios generales y notables a la Sede Principal de la ESE Salud del Tundama, se crea la necesidad de establecer el filtro pertinente al ingreso de los usuarios; por parte del personal de vigilancia y seguridad; es decir cada usuario que ingresa para solicitar o cumplir con algún servicio solicitado tiene derecho a ingresar con **un solo acompañante; si viene con acompañantes adicionales adultos estos deberán esperar fuera de las instalaciones de la institución, pero en el caso de ser menores de edad, se permitirá el ingreso debido a que este tipo de usuarios no pueden permanecer solos afuera de la institución;** esto con el fin de controlar el ingreso de personas que no requieran servicios, previniendo así que se presenten eventos adversos o incidentes que comprometan la seguridad del usuario interno y externo, para facilidad de evacuación en caso de siniestros y emergencias que se pudieran presentar.

En el caso de visitantes particulares que requieran el ingreso a la institución, para radicación de documentos, entrega de correspondencia, pedidos, reuniones y capacitaciones externas, deberán ser registrados por el personal de vigilancia el cual solicitara documento de identificación y entregara la ficha como visitante, previo aviso telefónico a la dependencia a la cual se dirija.

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 34 de 42			

## USUARIO NOTABLE Y COMPAÑÍA EN CASO DE INCAPACIDAD



La E.S.E Salud del Tundama dentro de sus estrategias de humanización tiene contemplado el servicio de Usuario Notable, el cual considera usuario notable a quien se encuentre en los siguientes grupos poblacionales:

- Adulto mayor
- Usuario en condición de discapacidad física, cognitiva o mental
- Madres, padres o cuidadores con niñ@s menores de 6 años
- Mujeres Gestantes
- Mujeres lactantes o con niños en brazos.

La Identificación es realizada a través de los colaboradores asignados al proceso de SIAU y el servicio de Vigilancia, quienes son los responsables de identificar al usuario notable desde el ingreso a la Institución. Una vez identificado el usuario notable, deben colocar la insignia (stiker o escarapela de colores) **rojo:** adulto mayor, **verde:** discapacidad física, **rosado:** madres gestantes, **amarillo:** madres con niños en brazos, **naranja:** niños menores de seis años, **morado:** personas con discapacidad mental o en condiciones específicas de salud mental. La cual debe estar dispuesta a la altura del pecho, al lado derecho, en el caso de ser usuario menor de seis años, el stiker se le colocara a la mama, papa o cuidador; la cual facilita la identificación en cualquier servicio con esta estrategia el usuario tiene la facilidad de acceder a los servicios de una manera ágil y sencilla en el módulo o ventanilla número siete (7) la cual está debidamente identificada para uso de usuario notable.

Para el ingreso de algún adulto mayor o persona que presente dificultad en su movilidad, desde vigilancia o SIAU se oferta el servicio de silla de ruedas al usuario que voluntariamente desee que se le preste el servicio, la silla se facilita durante toda la estancia dentro de la institución.

Adicionalmente cuando desde el proceso de SIAU o el servicio de Vigilancia se identifica un usuario que no asiste en compañía de un acompañante responsable y presenta alguna discapacidad física, cognitiva o mental que limite su



 <p><b>E.S.E. SALUD del TUNDAMA</b> MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 35 de 42			

desenvolvimiento; inmediatamente se designa a una de las tres personas presentes en el proceso de SIAU para realizar el respectivo acompañamiento en el desplazamiento a facturación, consultorio, laboratorio, farmacia o procedimiento que requiera realizar el usuario; así mismo en casos de extrema incapacidad, es la persona designada desde el proceso de SIAU quien realiza todos los procedimientos que no impliquen la participación directa del usuario en los servicios, facilitando el debido proceso de atención institucional desde el objetivo fundamental y en el despliegue de los ejes de la política de humanización de la institución.

## **LA E.S.E SALUD DEL TUNDAMA CUENTA CON ESPACIOS AMIGABLES**

La E.S.E Salud del Tundama es una entidad comprometida con brindar las mejores condiciones a los usuarios y para esto dentro de su infraestructura ha designado la implementación de diferentes espacios incluyentes como lo son:

- Desde el Ingreso la E.S.E Salud del Tundama el usuario cuenta con espacios habilitados para todo tipo de ingreso, tres rampas externas al ingreso, dos escaleras internas y un ascensor que conecta las dos plantas, el cual es utilizado por usuarios notables que requieran del servicio.
- Salas de espera confortables en Consulta Externa, Centro Amigable, Laboratorio, Prioritaria y Farmacia, dichas salas se encuentran habilitadas para el uso adecuado de los usuarios que frecuentan la entidad.
- En la sala de atención asistencial de consulta externa segundo piso, se tiene destinado un espacio con juegos y ambiente amigable para los niños y niñas, en donde pueden jugar siempre bajo la supervisión de un adulto responsable (padre/madre o tutor legal), quien es el directamente responsable del cuidado del menor.
- La E.S.E también cuenta con un centro amigable el cual atiende jóvenes en 10 y 29 años en servicios de psicología, enfermería, odontología, medicina, planificación y orientación.
- Para las madres gestantes la E.S.E tiene destinados servicios como curso de gestación feliz, asesoría en lactancia materna, vacunación y consulta asistencial específicamente destinada a su cuidado. Para los menores de 5

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 36 de 42			

años se cuenta con consulta de estimulación, una profesional de medicina con conocimientos específicos en AIEPI para controles de crecimiento y desarrollo y medicina infantil.

- Así mismo la E.S.E está dotada con infraestructura adecuada a las necesidades de los usuarios, zonas amplias, su construcción en forma de H que facilitan la luminosidad, consultorios con privacidad adecuada, además se cuenta con baños para hombres, mujeres, niños, niñas, personas en condición de discapacidad y cambia pañales ubicados en los baños de mujeres del segundo piso.

- 



### **PROTOCOLO DE AISLAMIENTO DE PACIENTES**

La E.S.E Salud del Tundama cuenta con un protocolo de aislamiento que tiene como objetivo implementar precauciones de aislamiento orientadas a prevenir la diseminación de microorganismos (bacterias, virus, hongos, etc.) entre el paciente, personal trabajador y visitantes en la ESE Salud del Tundama con el fin de eliminar la cadena de transmisión del agente infeccioso y así contribuir a la prevención y disminución de la incidencia de la infección adquirida en la ESE Salud del Tundama. El cual brinda herramientas básicas sobre las precauciones de aislamiento al equipo de atención en salud y contempla lineamientos dirigidos a todo el personal asistencial y no asistencial involucrado en la atención de los pacientes de la ESE Salud del Tundama.

Los encargados de realizar la identificación y prevención son Líder proceso de medicina, Líder proceso de Odontología, Líder proceso de Enfermería y Líder proceso de SIAU.

### **INFORMACIÓN SUMINISTRADA AL USUARIO SOBRE SERVICIOS NO CUBIERTOS EN LA INSTITUCIÓN.**

Para los siguientes casos donde el usuario se dirige a la institución a través de cualquier mecanismo de acceso solicitando servicios los cuales no están cubiertos por la organización, se debe garantizar la entrega de información que permita orientar al usuario en cuanto a que debe hacer para poder acceder al servicio que requiere:



 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 37 de 42			

- Cuando el servicio requerido por el usuario no corresponde al nivel de complejidad de la institución o no se encuentra contratado con su EAPB, se direcciona a la EAPB correspondiente de acuerdo a su estado de afiliación y se entrega información al usuario sobre los números y demás mecanismos de comunicación con los que cuenta dicha entidad, para su fácil comunicación y tramites, se orienta que allí le indicaran el trámite a realizar (si requiere de autorización u otro tipo de documentación) y lo direccionan a la IPS correspondiente.

Para los siguientes casos se debe garantizar la entrega de información que permita orientar al usuario en cuanto a que debe hacer para poder acceder al servicio que requiere:

- Luego de realizar validación de derechos del usuario, si se identifica en el estado de afiliación actual que no se encuentra afiliado a una EAPB, se debe direccionar a la secretaria de salud Municipal donde verifican si el usuario cuenta con la encuesta del Sisbén, en caso de no tenerla le orientaran el proceso a seguir y en caso de contar con dicha encuesta, verifican si cumple con el puntaje exigido para poder realizar el proceso de aseguramiento.
- Al momento de realizar validación de derechos del usuario, se identifica que tiene alguna inconsistencia con su estado actual de afiliación (no aparece en la página o bases de datos de la EAPB, no está registrado en la página del ADRES o aparece retirado) se direcciona a su EAPB para realizar el trámite o actualización correspondiente.
- Cuando el usuario se encuentra afiliado a una EAPB con la que la institución tiene servicios contratados, pero el usuario se encuentra afiliado en otro municipio o departamento, se direcciona a su EAPB para que realice la solicitud de la Portabilidad donde le indicaran la IPS donde le prestaran los servicios que requiere, luego de que gestione la misma y cuente con dicha Portabilidad, se orienta que se acerque a la institución con este documento y de forma presencial en el servicio de facturación, podrá solicitar los servicios.

### **EDUCACIÓN QUE SE DEBE BRINDAR AL USUARIO SOBRE EL CORRECTO USO DE MEDIDAS DE SEGURIDAD.**

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 38 de 42			

Por parte del personal a cargo del servicio de Vigilancia, personal del Proceso de Sistema de información y atención al usuario e integrantes del comité de brigadistas Institucional, se brinda educación al usuario y su familia sobre las medidas de seguridad que deben tener en cuenta durante su momento de atención u estadía en la institución; esta información se socializa con el usuario en salas de espera de la institución.



Así mismo se realiza la correcta identificación del usuario desde el momento del ingreso a la ESE y se brinda educación en cuanto a las medidas de seguridad que deben tomar, con el fin de que la población con características especiales (usuario notable) conozca desde el acceso dichas medidas para su fácil y seguro desplazamiento dentro de las instalaciones, realizando gestión del riesgo de esta población.

#### **Uso adecuado del ascensor.**

Se brinda educación al usuario sobre el adecuado uso del ascensor, si es usuario notable (adulto mayor de 60 años) se explica que en caso de no encontrarse con algún cuidador o acompañante puede solicitar acompañamiento o apoyo al personal responsable del Proceso de SIAU. Al usuario general y/o usuario notable se explica que al interior del ascensor donde se encuentran los botones para seleccionar el piso al cual se dirige, se encuentra un botón con la imagen de una campana de color (Amarillo) el cual puede activar en caso de requerir ayuda ante una eventual emergencia y seda la indicación al usuario de leer el aviso de las recomendaciones para el adecuado uso del ascensor que se encuentra ubicado en la parte exterior del mismo.

#### **Timbre de llamado en los baños.**

En salas de espera de la institución se brinda educación a usuarios en condición de discapacidad física, sobre el timbre ubicado en los baños que se encuentran habilitados para usuarios notables con esta condición especial, para el llamado ante una eventual emergencia, se explica que este timbre se activara en SIAU donde el personal a cargo le prestara la ayuda requerida.

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 39 de 42			

## Información sobre las rutas de evacuación ante una posible situación de emergencia.



La ESE Salud del Tundama para garantizar mayor adherencia al Plan Hospitalario de Emergencias para visitantes, usuarios y sus familias, elaboró 3 videos institucionales los cuales se proyectan diariamente en televisores ubicados en salas de espera de la institución, estos videos contienen la siguiente información:

1. Video ruta de evacuación del auditorio.
2. Video ruta evacuación edificio Institucional.
3. Video recomendaciones en caso de presentarse una emergencia.

Lo anterior con el fin de prevenir y dar respuesta oportuna a cualquier tipo de emergencia que se pueda presentar en la Institución, y en los televisores de las salas de espera, también se proyectan afiches con indicaciones a tener en cuenta en caso de presentarse un incendio.



El equipo de brigadistas institucional en salas de espera informa al usuario sobre: puntos de encuentro ante una posible emergencia de evacuación, elementos para evacuación en caso de emergencias (extintores), uso de alarma en casos de emergencia y para población con discapacidad auditiva se activará alarma luz incandescente de color blanco.

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 40 de 42			

## **INFORMACIÓN SUMINISTRADA AL USUARIO SOBRE: CAUSAS DE RETRASO EN LA ATENCIÓN Y TIEMPO MÁXIMO DE ESPERA EN SALA DE ESPERA.**

El personal a cargo del Proceso Sistema de Información y Atención al Usuario, será el responsable de informar al usuario la causa por la cual se presenta retraso o demora en su atención desde cualquier servicio, entre las posibles causas identificadas están las siguientes:



- Demora en la atención por fallas asociadas al software asistencial
- Ausencia del colaborador o Profesional en el servicio, que se puede presentar por (incapacidad médica, calamidad familiar, etc.,)
- Por aumento en la demanda del servicio
- Demora al inicio de la agenda programada por parte del Profesional
- Por información incorrecta suministrada al usuario.

Por lo anterior es importante mencionar que cada servicio es responsable de informar al personal de SIAU la causa de retraso de la atención al usuario, para que el Líder del proceso o Auxiliares de Apoyo de este servicio se dirijan al usuario e informen dicha causa y realice la gestión pertinente para garantizar la atención del paciente contribuyendo a la satisfacción del usuario y su familia.

Sin embargo desde el momento del Acceso, se informara al usuario desde la asignación de su cita que el tiempo máximo que debe espera en sala de espera para ser llamado por el Profesional es de 10 minutos transcurridos de la hora en que se encontraba programada su cita, para el caso de usuarios asignados en consultas programadas bajo la modalidad de servicio directo el tiempo máximo de espera es de 5 minutos, se orienta al usuario de que en caso de presentar tiempo de retraso en su atención deberá acercarse al Proceso de SIAU quién se comunicara con el Profesional y realizara la gestión pertinente para garantizar la atención de manera oportuna.



## **7. DOCUMENTOS REFERENCIA**



 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTIÓN MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 41 de 42			

- Protocolo de Aislamiento.
- Política de Seguridad del paciente.
- Manual de operación del servicio de información y atención al usuario –SIAU de Emdisalud.

Elaborado/Modificado por:	Cargo:	Fecha:
Equipo SIAU	Equipo SIAU	04/12/2014
María Fernanda Gallo	Líder SIAU	09/07/2018
Jenifer Angélica Tobo	Líder SIAU	19/09/2018
Jenifer Angélica Tobo	Líder SIAU	14/02/2019
Jael Fabiana Vargas	Apoyo SIAU	10/05/2019
Andrea Arias	Líder SIAU	09/06/2020
Revisado por:	Cargo:	Fecha:
Comité de SIAU	Comité de SIAU	11/06/2020

 <p>MISIONAL GESTIÓN DE LA ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA</p>	SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO	GAUFSIAUm01-140		
	SISTEMA DE GESTION MEJORAMIENTO CONTINUO Y GESTIÓN DE EVALUACIÓN Y CONTROL	VERSIÓN	9	
		FECHA DE APROBACIÓN	16/06/2020	
<b>MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Pág. 42 de 42			

Aprobado por:	Cargo:	Fecha:
Jenith Lorena López Rodríguez	Líder Mejoramiento continuo	16/06/2020