



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

<b>RESPONSABLES</b>	<b>LIDER DE PROCESO – ATENCION AL USUARIO</b>	<b>OBJETIVO:</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Garantizar la atención a la población pobre y vulnerable</li><li>• Proporcionar al usuario el acceso oportuno y equitativo a los servicios asistenciales.</li><li>• Proporcionar al usuario información confiable, clara y oportuna del portafolio de servicios, tarifas, derechos de los pacientes, horario de los diferentes servicios asistenciales y sobre trámites.</li><li>• Identificar, reportar oportunamente al Instituto Colombiano de Bienestar Social y proporcionar tratamiento a los casos de maltrato infantil, desnutrición y abandono.</li><li>• Lograr altos estándares de satisfacción entre nuestros usuarios.</li><li>• Mejoramiento continuo del proceso de atención del cliente asistencial.</li><li>• Garantizar el adecuado traslado y su flujo dentro de la red de prestadores, así como la información exigida que soporte la solicitud y el traslado.</li><li>• Mejorar la interrelación entre los procesos de la institución.</li><li>• Facilitar los procesos administrativos del área asistencial.</li><li>• Mejorar la calidad del perfil del usuario que consulta en la institución</li></ul>
<b>DESCRIPCION</b>	<p>El proceso de atención al usuario realiza procedimientos administrativos de apoyo al proceso asistencial, lo que permite brindar y obtener información del usuario en los aspectos sociales que influyan en su salud, así mismo proveer al usuario de los recursos humano, tecnológico y de infraestructura que requiera de acuerdo a su estado de salud. El proceso comprende procedimientos de atención de SQR, Evaluación de satisfacción del cliente, que incluye análisis y propuestas de mejoramiento; El procedimiento de Referencia y Contrarreferencia y III nivel, seguimiento del paciente al egreso, Valoración social e Información general</p>	
<b>Alcance:</b>	El proceso inicia con la recepción de una petición por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin y termina con la evaluación del servicio prestado.	
<b>Normas y Referencias Bibliográficas:</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ISO 90001.</li><li>• Circular externa 009 de 1996.</li><li>• Ley 100 de 1993.</li><li>• Resolución 1439, del 2002 Por la cual se adoptan los Formularios de Inscripción y de Novedades para el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, los Manuales de Estándares y de Procedimientos, y se establecen las</li></ul>	

DISEÑO: GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario	APROBO: MABIS MERCADO R. Asesor 03	ACTUALIZADO POR: IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION 22/ MAYO DE 2023
--	--	---	--



## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO

### ATENCION AL USUARIO

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

Condiciones de Suficiencia Patrimonial y Financiera del Sistema Único de Habilitación de Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales.

- Decreto 1757 de 1994, Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud.
- Resolución 1474 de 2002, Por la cual se definen las Funciones de la Entidad Acreditadora y se adoptan los Manuales de Estándares del Sistema Único de Acreditación,
- Constitución política de Colombia.
  - Título II de los derechos, las garantías y los deberes. Capítulo 1, de los derechos fundamentales. Derecho de petición.
  - Código contencioso administrativo.
  - Título I, actuaciones administrativas. Capítulo II, del derecho de petición en interés general. Peticiones escrita y Verbal.
- Decreto 2309 de 2002, Ministerio de la Protección Social, Decreto 2759 de 1991, por el cual se organiza y establece el régimen de referencia y Contrarreferencia, Decreto 1032 de 1991, Por el cual se regula integralmente el seguro obligatorio de daños corporales causados a las personas en accidentes de tránsito.
- Decreto 780 de 2016, por el cual se reglamenta la afiliación al Régimen de Seguridad Social en Salud y la prestación de los beneficios del servicio público esencial de Seguridad Social en Salud y como servicio de interés general, en todo el territorio nacional. Título 2 sistema de afiliación transaccional; Artículo 2.1.2.1 **Creación del Sistema de Afiliación Transaccional**, Créase el Sistema de Afiliación Transaccional - SAT como un conjunto de procesos, procedimientos e instrumentos de orden técnico y administrativo, que dispondrá el Ministerio de Salud y Protección Social para registrar, reportar y consultar, en tiempo real, los datos de información básica y complementaria de los afiliados, la afiliación y sus novedades en los Sistemas de Seguridad Social, integral y sistema de subsidio familiar.
- Resolución 9279 de 1993, Por la cual se adopta el manual de Normalización del Competente Traslado para la Red Nacional de Urgencias y se dictan otras disposiciones.
- Resolución 1439 de 2002, Por la cual se adoptan los Formularios de Inscripción y de Novedades para el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud, los Manuales de Estándares y de Procedimientos, y se establecen las Condiciones de Suficiencia Patrimonial y Financiera del Sistema Único de Habilitación de Prestadores de Servicios de Salud y los definidos como tales. Reglamenta Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad,
- Resolución 1802 de 1989. Por lo cual se crean los comités hospitalarios de emergencias y se asignan la responsabilidad de la elaboración
- Ley 53 de 1977, Por la cual se reglamenta el ejercicio de la profesión de trabajo. Social y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 2833 de 1981, Por la cual se reglamenta la Ley 53 de 1977.

DISEÑO:

GLORIA DURAN – ABNER LOBO  
Lider de proceso – Profesional Universitario

APROBO:

MABIS MERCADO R.  
Asesor 03

ACTUALIZADO POR.

IRINA MEDINA CASTILLO  
Coordinadora SIAU.

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION

22/ MAYO DE 2023



## EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO

### ATENCION AL USUARIO

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

- Resolución 54 de 2017, Por la cual se reglamenta el trámite interno de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias en el Departamento Administrativo de la Función Pública
- Resolución 13437 de 1991, por el cual se constituyen los comités de ética Hospitalaria y se adopta el decálogo de los derechos del paciente.
- Resolución 256 de 2016; 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.

#### Definiciones:

**Cliente:** Son aquellos a quien va dirigido mi objetivo, y los cuales debo satisfacer.

**Satisfacción del cliente:** es la conformidad y llenado de expectativas de los servicios que se prestan al cliente externo e interno.

**SIAU:** Sistema de información integral y atención al usuario.

**Atención al Usuario:** Es el conjunto de servicios que se presta a las personas que requieran en un momento dado de la colaboración y amabilidad para que se les guíe, asesore y oriente hasta obtener una respuesta satisfactoria.

**Inquietud:** Ansiedad por conocer la razón de ser de una cosa servicio o hecho.

**Información:** Datos concretos entregados por los ciudadanos que le ayudan a la Institución a mejorar la prestación de los servicios.

**Opinión:** Es el parecer de una persona o un grupo acerca de un tema específico, los cuales buscan confluir en un punto de acuerdo.

**Peticion:** Es un derecho que se puede ejercer de forma individual o colectiva y consiste en la facultad de dirigirse a los poderes públicos para, o bien poner en conocimiento de estos ciertos hechos, o reclamarles una intervención, o ambas cosas a la vez.

**Quejas:** Malestar o descontento por un servicio no prestado oportuna o eficazmente.

**Reclamos:** Es la manera de exigirle a la entidad que corrija la situación que impide o atropella el ejercicio de los derechos o que mejore la calidad de un servicio.

**Sugerencias:** son todas las inquietudes que aporta el cliente a la organización en aras de mejorar el servicio.

**Denuncias:** la denuncia es un acto por el que un ciudadano pone en conocimiento de una autoridad pública la comisión de un hecho.

**Egreso:** Retiro del paciente de la institución después de haber recibido el manejo hospitalario permanente y se considera médicamente que está en condición de ser dado de alta.

**Epicrisis:** Es el documento donde consta el resumen de la atención del paciente.

**Seguimiento domiciliario:** Es el conjunto de actividades o acciones realizadas al paciente una vez estando en su lugar de residencia, proceso domiciliario donde se verifica el manejo y suministro del tratamiento acorde con las indicaciones médicas descritas y necesidades del paciente.

**Apoyo Tecnológico y logístico:** Es el requerimiento temporal de recursos humanos, de dotación o insumos, de un organismo a otro, para contribuir a la prestación del servicio de salud, de conformidad con el principio de subsidiaridad, evitando así el desplazamiento de usuarios.

DISEÑO:

GLORIA DURAN – ABNER LOBO  
Lider de proceso – Profesional Universitario

APROBO:

MABIS MERCADO R.  
Asesor 03

ACTUALIZADO POR.

IRINA MEDINA CASTILLO  
Coordinadora SIAU.

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION

22/ MAYO DE 2023



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

**Centro Regulador de Urgencias y emergencias (CRUE):** Ente oficial encargado de coordinar e integrar las redes Nacional y departamental de urgencias.

**Contrarreferencia:** Procedimiento administrativo asistencial que facilita el regreso del paciente a la unidad familiar o entidad de origen para continuar manejo clínico o control posterior.

**Inter consulta:** Es la solicitud expedida por el profesional de la salud responsable de la atención de un paciente a otro profesional del área, quienes emiten juicios, orientaciones y recomendaciones sobre la conducta a seguir en determinados pacientes sin asumir la responsabilidad directa del tratante.

**Referencia:** Envío de usuarios o elementos de ayuda diagnóstica por parte de las unidades prestatarias de servicios de salud, a otros niveles de complejidad o a otras instituciones de salud para atención o complementación diagnóstica, de acuerdo a las necesidades de salud.

**Remisión:** Es el procedimiento administrativo-asistencial mediante el cual se transfiere el cuidado de un paciente, de un profesional del área de la salud a otro profesional o institución de distinto nivel o especialidad, con la consiguiente transferencia de responsabilidad por la salud del usuario.

**Solicitud de servicios:** Es el requerimiento para la realización de actividades de apoyo diagnóstico y/o complementación terapéutica ordenado por personal de salud debidamente autorizado.

**Valoración Social:** Es el análisis que se le hace a la entrevista realizada a un paciente durante su estancia o servicio prestado, donde se concluirán los aspectos relevantes que afectan al individuo-paciente en estudio y sobre ellos debe ir dirigida la acción. Tendiente a cambiar su estado carencial.

**Intermediación:** Es la acción mediadora encaminada a resolver las dificultades encontradas en el usuario durante su atención; acciones que pueden realizarse a nivel intrainstitucional interactuando con otras dependencias o pueden llegar a requerir de la participación de entes externos.

**Ficha Socioeconómica:** hace referencia a la historia social del paciente durante su atención, donde quedan consignadas los datos relevantes del paciente, que sirven de base para tomar decisiones para la solución de un problema.

PROVEEDORES	ENTRADAS	PROCEDIMIENTOS	SALIDAS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios</li> <li>EAPB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información</li> </ul>	<b>EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tabulación</li> <li>Informe</li> <li>Planes de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los Procesos</li> <li>EPS-EAPB</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario</li> <li>EPS-EAPB</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información</li> </ul>	<b>ATENCION DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tabulación</li> <li>Informe</li> <li>Planes de Mejora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Todos los Procesos</li> <li>EPS-EAPB</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EPS-EAPB</li> <li>Secretaria de Salud</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información</li> <li>Documentos del Usuario</li> <li>Historias Clínicas</li> </ul>	<b>REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA Y PROCEDIMIENTOS DE III NIVEL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Órdenes para remisión</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EPS-EAPB</li> <li>Secretaria de Salud</li> </ul>

DISEÑO: GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario	APROBO: MABIS MERCADO R. Asesor 03	ACTUALIZADO POR: IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION 22/ MAYO DE 2023
--	--	---	--



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospitalización</li> <li>Usuario</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>Órdenes para Procedimientos de III nivel.</li> <li>Usuario referido.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hospitalización</li> <li>Usuario.</li> <li>Facturación.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario</li> <li>Jefes de Servicios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información</li> <li>Documentos del Usuario</li> </ul>	<p><b>INFORMACION VALORACION SOCIAL E INTERMEDIACIONES AL USUARIO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Valoración Social del paciente.</li> <li>Solución de la necesidad.</li> <li>Afiliaciones al SGSSS.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuarios</li> <li>Facturación</li> <li>Todos los servicios</li> <li>Secretaria municipal/ departamental.</li> <li>EAPB.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>EPS-EAPB</li> <li>Secretaria de Salud</li> <li>Hospitalización</li> <li>Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información</li> <li>Historias Clínicas</li> </ul>	<p><b>SEGUIMIENTO AL EGRESO DEL PACIENTE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguimiento al paciente.</li> <li>Órdenes para remisión</li> <li>Informes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>EPS-EAPB</li> <li>Secretaria de Salud</li> <li>Hospitalización</li> <li>Usuario.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>SIAU.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Información</li> <li>Documentos del Usuario</li> </ul>	<p><b>CONVOCATORIAS A LOS USUARIOS DE LOS CENTROS DE SALUD PARA LA CONFORMACIÓN DE ALIANZAS DE USUARIOS</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Alianza de usuarios conformadas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Usuario.</li> <li>EAPB.</li> <li>Participación social municipal.</li> <li>Ministerio de protección social.</li> </ul>

**RIESGOS**

**PUNTOS DE CONTROL**

**INDICADORES**

<p>DISEÑO:</p> <p>GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario</p>	<p>APROBO:</p> <p>MABIS MERCADO R. Asesor 03</p>	<p>ACTUALIZADO POR:</p> <p>IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.</p>	<p>FECHA ULTIMA ACTUALIZACION</p> <p>22/ MAYO DE 2023</p>
--	--	---	---



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

- No contar con red de servicios del ente territorial que permita el efectivo traslado de los pacientes.
- Atentar contra el estado del paciente debido a factores externos (fraccionamiento de responsabilidades en el sistema de salud)
- Que los usuarios no manifiesten formalmente su no conformidad por medio del uso de formatos de PQRSD.
- Que la información proporcionada por los usuarios en la encuesta de satisfacción de los clientes no sea confiable.
- Que el paciente no reciba la visita de seguimiento.
- Entrevista fallida con el usuario para la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario.
- No adherencia a las indicaciones médicas y tratamiento luego del egreso del paciente a través de la formula.
- Barreras de dialogo para el intercambio de informacion, por dialecto étnico.
- Identificación de fallas o errores al revisar Epicrisis.

- Verificación de la identidad del paciente.
- Actividades de consecución de cama en red de servicio.
- Entrevista con el usuario que interpone la queja para su registro en el formato.
- Entrevista con el usuario para la aplicación de la encuesta de satisfacción al usuario.
- Verificar tratamiento luego del egreso del paciente a través de la formula.
- Revisar Epicrisis.
- Ejecución del cronograma de charlas.

- Porcentaje de satisfacción global.
- Porcentaje de quejas y reclamos respondidos en el periodo.

RECURSOS	REQUISITOS	DOCUMENTOS/ REGISTRO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recurso humano: 1 Coordinador SIAU, 4 profesionales universitarios de referencia y contrarreferencia y 1 profesional universitario por servicio, total de 4.</li> <li>• Recursos físicos: Instalaciones locativas, muebles de oficina, módulos, equipos de computación y comunicación, conexiones eléctricas, puntos de red, sistemas de iluminación y ventilación.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Circular externa 009 de 1996.</li> <li>• Decreto 2309 de 2002.</li> <li>• Resolución 1439 de 2002.</li> <li>• Decreto 1757 de 1994.</li> <li>• Ley 100 de 1993.</li> <li>• Decreto 1439 de 2002.</li> <li>• Constitución Política de Colombia.</li> <li>• Código contencioso administrativo.</li> <li>• Historia clínica.</li> <li>• Formatos de visita domiciliaria.</li> <li>• Base de datos actualizada de usuarios autorizados.</li> <li>• Formatos ficha socio-económica.</li> <li>• Formatos de censo SIAU.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro de Quejas y Reclamos.</li> <li>• Registro de pacientes egresados.</li> <li>• Registro control de Remisiones.</li> <li>• Solicitud de Ordenes de procedimientos de III nivel</li> <li>• Órdenes recibidas procedimiento de III nivel.</li> <li>• Registro de entradas y Salidas de ambulancias.</li> <li>• Registro de reporte de trámite de remisiones y procedimientos de III nivel.</li> <li>• Valoración social.</li> </ul> <p><b>Procedimientos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluación de la satisfacción del usuario</li> <li>• Atención de sugerencias, quejas y reclamos.</li> </ul>

DISEÑO:  GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario	APROBO:  MABIS MERCADO R. Asesor 03	ACTUALIZADO POR:  IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION  22/ MAYO DE 2023
--	--	---	--



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

- Seguimiento al egreso del paciente.
- Referencia y Contrarreferencia y procedimientos de III nivel.
- Valoración Social e Intermediaciones.

**07.01 EVALUACION DE LA SATISFACCION DEL USUARIO**

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS / SISTEMAS DE INFORMACION
7.01.01. Determinar el tamaño de la muestra	Se realiza un análisis de la población atendida y se calcula el tamaño de la muestra con una formula estadística para determinar representativamente el numero encuestas que se deben aplicar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinador SIAU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistema SIOS.</li> <li>• Base de consolidado de atención.</li> <li>• Registro de tamaño muestral determinado.</li> </ul>
7.01.02 aplicación de encuestas	La trabajadora social diariamente por cada uno de los servicios aplica las encuestas posterior a la atención conforme al número determinado por el registro de tamaño muestral; explicando al usuario los procesos, las dudas o inquietudes con respecto al formato y/o instrumento a utilizar para el adecuado diligenciamiento por parte del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de SIAU</li> <li>• Funcionarios SIAU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de encuesta de satisfacción diligenciados</li> </ul>
7.01.03 Tabulación de encuestas	Se tabulan las encuestas por variables de acuerdo a la edad, sexo, EAPB, preguntas respecto a la calidad y efectividad del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funcionarios SIAU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aplicativo de registro y tabulación.</li> </ul>
7.01.04 Informes.	Se identifica el porcentaje de satisfacción por servicios, procesos y por disciplinas, elaborando un informe.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de SIAU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe del indicador</li> </ul>
7.01.05 plan de mejora	Elaboración de un plan de mejora de acuerdo a los motivos de insatisfacción descrito por los usuarios y socializados con las áreas pertinentes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de SIAU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Plan de mejora.</li> </ul>

**07.02 ATENCION DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS**

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS / SISTEMAS DE INFORMACION
DISEÑO:  GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario	APROBO:  MABIS MERCADO R. Asesor 03	ACTUALIZADO POR:  IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION  22/ MAYO DE 2023



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

07.02.01 Presentar Petición, Queja, Reclamo, Denuncias, Sugerencias Felicitaciones.	El usuario presenta la Sugerencia, queja y/o reclamo de forma verbal o escrito a través del buzón de sugerencias y cualquiera de los canales de participación. Las personas que hablen una lengua nativa o un dialecto oficial de Colombia podrán presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o dialecto,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Petición, Queja, Reclamo, Denuncias, Sugerencias Felicitaciones.</li> </ul>
07.02.02 Diligenciar el formato Petición, Queja, Reclamo, Denuncias, Sugerencias Felicitaciones	El usuario presenta la Sugerencia, queja y/o reclamo a través de los diferentes canales de participación( verbal, escrito, medios tecnológicos)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuario</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Petición, Queja, Reclamo, Denuncias, Sugerencias Felicitaciones diligenciados.</li> </ul>
07.02.03 Apertura de buzón.	Se realiza apertura de buzón cada martes de la semana en acompañamiento de un representante de la alianza de usuarios, trabajador social y un usuario como testigo	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional de trabajo social.</li> <li>• Usuario.</li> <li>• Representante de la alianza de usuarios.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Acta de apertura de buzón.</li> </ul>
07.02.04 recepción de la petición, queja, reclamo, denuncia, felicitaciones o sugerencias.	La trabajadora social recepciona y clasifica cada una de las Petición, queja, reclamo, denuncias, Sugerencias y/o Felicitaciones.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional de trabajo social.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Petición, Queja, Reclamo, Denuncias, Sugerencias Felicitaciones, diligenciados clasificados.</li> </ul>
07.02.05 Solucionar y/o tramitar Queja o Reclamo	Se presenta al responsable del área donde se presentó la no conformidad para el estudio de caso y la toma de correctivos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Profesional de trabajo social.</li> <li>• Responsable del área.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de trámite interno.</li> </ul>

DISEÑO:  GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario	APROBO:  MABIS MERCADO R. Asesor 03	ACTUALIZADO POR:  IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION  22/ MAYO DE 2023
--	--	---	--



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de SIAU</li> </ul>	
07.02.06 Tomar acciones correctivas y Responder Queja o Reclamo	Se soluciona la necesidad del usuario o su expectativa y se responde cumpliendo los tiempos definidos en el manual de atención al ciudadano.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de SIAU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Actas de compromiso.</li> <li>• Acta de reunión o comité</li> </ul>
07.02.07 informe y planes de mejora.	El coordinador de SIAU, recoge, clasifica, los formatos de petición, queja, reclamo, denuncias, Sugerencias y/o Felicitaciones, generando un informe analítico de las situaciones conocidas y determina acciones de mejora	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de SIAU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informe final, indicador del proceso.</li> </ul>
07.02.08 Archivar documentos	La trabajadora social se queda con una copia de la queja y del oficio enviado. Y lo archiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinación de SIAU</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Oficio de respuesta, archivar una copia</li> </ul>

**07.03 REFERENCIA Y CONTRARREFERENCIA Y PROCEDIMIENTOS DE III NIVEL**

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS / SISTEMAS DE INFORMACION
-----------	-------------	-------------	-------------------------------------

DISEÑO: GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario	APROBO: MABIS MERCADO R. Asesor 03	ACTUALIZADO POR: IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION 22/ MAYO DE 2023
--	--	---	--



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

7.03.01 Recibir Solicitud de referencia y contrarreferencia	El HSJM recibe solicitud la remisión del paciente que requiere ser trasladado, anexando los documentos del paciente ( fotocopia del documento de identidad, historia clínica),	<ul style="list-style-type: none"> <li>profesional de referencia y Contrarreferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>formato de referencia, (anexo 9)</li> </ul>
7.03.02 HSJM entidad receptora tramite los documentos para su análisis	El hospital san José recibe la solicitud de la entidad remitora, a través del CRUE y se envían los documentos respectivos al médico del servicio de urgencias para su análisis, determinando así la aceptación o no del paciente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>profesional de referencia y Contrarreferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>formato de referencia, (anexo 9).</li> <li>Historia clínica.</li> </ul>
7.03.03 Comunicar a la entidad remitora	Si el paciente es aceptado por el HSJM, se le comunica al CRUE y la entidad remitora que debe enviar al paciente con todos los documentos originales completos, si no es aceptado se le comunica que el HSJM no puede prestar el servicio, por lo tanto deben remitirlo a otra entidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>profesional de referencia y Contrarreferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>soporte de correo electrónico</li> </ul>
7.03.04 Archivar	Se archivan todos los documentos del paciente recibidos en la remisión.	<ul style="list-style-type: none"> <li>profesional de referencia y Contrarreferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Archivar en la AZ de referencia.</li> </ul>

DISEÑO: GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario	APROBO: MABIS MERCADO R. Asesor 03	ACTUALIZADO POR: IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION 22/ MAYO DE 2023
--	--	---	--



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

<p>7.03.05 Recibir y verificar documentación</p>	<p>El equipo de Referencia y Contrarreferencia recibe la valoración médica emitida por el médico especialista por parte de los jefes de las áreas de Hospitalización, ginecobstetricia, pediatría, UCI, Urgencias y Cirugía para iniciar el trámite de traslado de pacientes. El especialista debe diligenciar con claridad y pertinencia el formato referencia (anexo 9), en el formato el diagnostico CIE10, servicio o especialidad que requiere el paciente (para procedimientos de III nivel y/o no contratación) y el tipo de ambulancia en el que debe realizar el traslado. (En caso de remisiones), y anexo a esto el número de identificación y tarjeta profesional del médico tratante del servicio y que solicita la referencia. La coordinadora de referencia y Contrarreferencia y su equipo verifica los documentos del paciente (Certificado de nacido vivo, Registro civil, Tarjeta de identidad, cedula de ciudadanía, PPT, PEP) junto con el formato diligenciado por el especialista. - En caso de que el paciente no cuente con seguridad social ni documentos el caso será pasado a trabajo social para su trámite afiliación o el que se requiera.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• profesional de referencia y Contrarreferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• historia clínica</li> </ul>
<p>7.03.06 Informar a la EAPB respectiva</p>	<p>La coordinadora y/o equipo de referencia y Contrarreferencia se comunica telefónicamente con la red de prestadores se llama a la EAPB a la que pertenece el paciente y esta se encarga de ubicar la cama y el servicio requerido, con el apoyo del equipo de referencia. NOTA: si el paciente es población pobre no asegurada (migrantes irregulares) se solicita la orden a la secretaria de salud departamental.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• profesional de referencia y Contrarreferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• registro en la bitácora de remisión</li> </ul>
<p>7.03.07 Notificación a la Secretaria de Salud Dptal y superintendencia.</p>	<p>Se informa a la secretaria de salud Departamental. En caso de demora en la remisión se envía el formato pertinente y todos los documentos respectivos, soportes de la remisión, igualmente se radica en la plataforma de la superintendencia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• profesional de referencia y Contrarreferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• registro en la bitácora de remisión</li> </ul>

<p>DISEÑO: GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario</p>	<p>APROBO: MABIS MERCADO R. Asesor 03</p>	<p>ACTUALIZADO POR: IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.</p>	<p>FECHA ULTIMA ACTUALIZACION 22/ MAYO DE 2023</p>
---	---	--	--



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

<p>7.03.08 Recibir notificación de disponibilidad del servicio de entidad receptora.</p>	<p>La coordinadora y el equipo de referencia y Contrarreferencia de HSJM tramitan ante las diferentes IPS de la red de referencia, la prestación del servicio y de la cama para el paciente, actividad que se realiza continuamente hasta lograr el traslado oportuno, en caso de ser un ADRES o SOAT. En caso de que la atención no está contratada se recibe la notificación del traslado del paciente por parte de la EAPB respectiva o la orden para el caso de autorizaciones de procedimientos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>profesional de referencia y Contrarreferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>registro en la bitácora de remisión.</li> <li>Registro en la historia clínica.</li> </ul>
<p>7.03.9 Notificar al servicio resultados de remisión</p>	<p>La coordinadora y/o el equipo de referencia y contrarreferencia, le comunica al jefe del servicio personalmente o por el sistema que el paciente fue aceptado en una IPS, para que diligencie los trámites administrativos pertinentes a su salida.  NOTA: la entrega de la orden debe contener firma, hora y día de quien recibe.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>profesional de referencia y Contrarreferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>registro en la historia clínica</li> </ul>
<p>7.03.10 Diligenciar formatos</p>	<p>En el momento en que es aceptado el paciente por la entidad receptora, la coordinación y/o equipo de referencia y Contrarreferencia, elabora el formato de traslado de paciente que contiene la siguiente información:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Fecha y hora del traslado.</li> <li>servicio solicitado.</li> <li>funcionario EAPB o SSDPTAL, que autoriza la remisión.</li> <li>código de autorización.</li> <li>funcionario IPS que autoriza el servicio.</li> <li>dirección y teléfono de la IPS receptora,</li> <li>nombre del médico acompañante, (si es medicalizada).</li> <li>nombre del conductor de la ambulancia.</li> <li>observaciones.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>profesional de referencia y Contrarreferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>formato de traslado</li> </ul>

<p>DISEÑO:  GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario</p>	<p>APROBO:  MABIS MERCADO R. Asesor 03</p>	<p>ACTUALIZADO POR:  IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.</p>	<p>FECHA ULTIMA ACTUALIZACION  22/ MAYO DE 2023</p>
--	--	---	---



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

<p>7.04.11 Contactar equipo de traslado y ambulancia</p>	<p>La coordinadora y el equipo de referencia y contrarreferencia llama telefónicamente al equipo de ambulancia conformado por el medico si se requiere, auxiliar de enfermería y conductor. Se selecciona la ambulancia según la remisión: (Básica, medicalizada).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• profesional de referencia y Contrarreferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• registro en bitácora</li> </ul>
<p>7.03.12 Remitir paciente</p>	<p>Se envía al paciente a la IPS receptora. Se entrega a la auxiliar de la ambulancia los siguientes documentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Formato de Referencia y Contrarreferencia.</li> <li>• formato de novedades de remisión.</li> <li>• orden del servicio solicitado.</li> <li>• Epicrisis.</li> </ul> <p>En caso de que sea un paciente Soat: además de lo anterior se anexa:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• corte de factura.</li> <li>• denuncia del accidente.</li> <li>• formatos funsoat 1 y 2.</li> <li>• reporte de novedades de remisión.</li> <li>• Copia de la cedula del conductor del vehículo.</li> <li>• copia de la licencia de conducción.</li> <li>• póliza de la aseguradora, documento del accidentado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• profesional de referencia y Contrarreferencia</li> </ul>	
<p>7.03.13 Consolidar Formatos</p>	<p>Se consolidan todas las remisiones en un formato y se consolida reporte de salida de ambulancia, se presenta un informe mensual durante los 5 primeros días al coordinador SIAU, que incluye indicadores según:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• regímenes, naturaleza jurídica.</li> <li>• Especialidad.</li> <li>• Ciudad.</li> <li>• Tipo de ambulancia.</li> <li>• Remisiones fallidas por causa.</li> <li>• Remisiones por servicio.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• profesional de referencia y Contrarreferencia.</li> <li>• Coordinación de SIAU.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis del indicador</li> </ul>

DISEÑO:

GLORIA DURAN – ABNER LOBO  
Lider de proceso – Profesional Universitario

APROBO:

MABIS MERCADO R.  
Asesor 03

ACTUALIZADO POR.

IRINA MEDINA CASTILLO  
Coordinadora SIAU.

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION

22/ MAYO DE 2023



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

7.03.14 Recibir información de traslado	Recibe la notificación del traslado del paciente, se traslada al servicio para la revisión del paciente a remitir.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Auxiliar de la ambulancia.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro de verificación.</li> </ul>
7.03.15 Archivar	Se archivan todos los documentos soportes del paciente y las órdenes recibidas, en el caso de remisiones y procedimientos de III nivel.	<ul style="list-style-type: none"> <li>profesional de referencia y Contrarreferencia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>archivar en AZ.</li> </ul>

**07.04 VALORACION SOCIAL E INTERMEDIACIONES**

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS / SISTEMAS DE INFORMACION
7.04.01 Identificar Usuario	Existen cuatro áreas para realizar valoración social: Urgencias, consulta externa o atención ambulatoria, hospitalización y Procedimientos Quirúrgicos. Los tipos de valoración que se aplican son: intermediación para descuentos por servicios particulares, tramitar y remitir documentos a la entidad respectiva de apoyo social y del estado. En el área de Hospitalización el tipo de usuario se identifica en ronda o mediante novedad presentada por el personal del servicio, permitiendo hacer valoración social para intermediar con la entidad que corresponda. En al área de consulta Externa el usuario es remitido por el área de: facturación, enfermería, medicina general y PyM	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal del área.</li> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de intermediación.</li> <li>Historia clínica</li> </ul>
7.05.02 Entrevistar y diligenciar ficha socio-económica.	Se entrevista al usuario para conocer su situación actual, que sirva de base para interactuar en relación con la problemática presente, simultáneamente se llena un formato o ficha socio-económica. La entrevista puede realizarse al paciente directamente si su salud se lo permite o al familiar. Se utiliza intérprete si se requiere.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de ficha socio-económica</li> </ul>
7.04.03 comunicar e intermediar con el área o entidad respectiva	Se le comunica a la entidad respectiva (instituto de bienestar familiar, personería, secretaria de salud, comisaria de familia, alcaldía, notaría, registradora, fiscalía u otros según el caso) sobre la justificación del requerimiento basado en la necesidad del paciente, para obtener respuesta sobre la solicitud planteada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Correo de envió, formatos de registros, copia de oficios de solicitud.</li> <li>Registro en la historia clínica</li> </ul>

DISEÑO: GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario	APROBO: MABIS MERCADO R. Asesor 03	ACTUALIZADO POR: IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION 22/ MAYO DE 2023
--	--	---	--



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

7.04.04 notificar al jefe del área	Se le informa al jefe del área la respuesta obtenida por la entidad receptora, para que este notifique al médico sobre la situación, al paciente o familiar si es necesario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro en la historia clínica</li> </ul>
7.04.05 anexar información en la historia clínica	Se deja constancia en la historia clínica sobre la novedad presentada: valoración a la familia, comunicación con el ente, respuesta que obtuvo del entidad receptora.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Registro en la historia clínica</li> </ul>
7.04.06 Realizar entrevistas terapéuticas	Se realiza esta entrevista para lograr el cambio en la actitud y comportamiento del usuario o familiar durante el seguimiento del tratamiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias fotográficas y registro de actividades</li> </ul>
7.04.07 Realizar charlas educativas	Se le brinda educación al usuario sobre derechos y deberes del paciente, sobre seguridad social, sobre los programas de P y M, violencia intrafamiliar y sobre criterios generales de calidad en el servicio, temas de interés del usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias fotográficas y registro de actividades</li> </ul>
7.04.08 Archivar copia	Se archiva la copia en el folder correspondiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato en archivador</li> </ul>

**07.05 SEGUIMIENTO AL EGRESO DEL PACIENTE**

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS / SISTEMAS DE INFORMACION
7.05.01 Realizar visita Domiciliaria	<p>Se realiza el seguimiento domiciliario; mediante de visitas en la residencia del paciente</p> <p>Procedimiento:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>se verifica el cumplimiento de la adherencia del paciente a su tratamiento médico, realizando promoción y prevención secundaria y terciaria, en educación sobre hábitos de autocuidado.</li> <li>se desarrollan estrategias de post venta, mediante el ofrecimiento de servicios y programas que ofrece que ofrece la institución.</li> <li>Se identifican situaciones en el entorno socio económico y cultural del cliente asistencial, que influyen negativamente en su proceso de recuperación.</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evidencias fotográficas y registro de actividades</li> </ul>

DISEÑO: GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario	APROBO: MABIS MERCADO R. Asesor 03	ACTUALIZADO POR: IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION 22/ MAYO DE 2023
--	--	---	--



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

	6. se brinda una concientización y sensibilización al paciente y su familia sobre la importancia del tratamiento médico y en general de la situación observada. Por cada paciente se utiliza un formato de seguimiento.		
7.05.02 Realizar censo a pacientes egresados	La trabajadora social realiza una ronda diariamente de los pacientes que ingresan, identificando quienes según los criterios de selección requieren seguimiento al egreso, con apoyo de los líderes, médicos y/o jefes de servicio (Pediatría, Hospitalización, Gineceo-obstetricia, UCI, Cirugía), durante esta ronda el paciente o familiar suministra la información correspondiente a dirección, teléfono y ubicación exacta de su lugar de residencia para programar el seguimiento.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personal del área.</li> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formulario de intermediación.</li> <li>Historia clínica</li> <li>Formato de registro de pacientes para seguimiento.</li> </ul>
7.05.03 Clasificación de pacientes	Se clasifican los pacientes según criterios de selección: 1. Grupos de alto riesgo: niños menores de cinco años, gestantes con alto riesgo obstétricos, 2. Grupos de alto costo: pacientes con infecciones intrahospitalarias, egresos de UCI, pacientes con estancias hospitalarias prolongadas. 3. Reingresos por la misma causa. 4. Pacientes con enfermedades crónicas degenerativas (hipertensión, diabetes, reumatismo, artritis, insuficiencia cardiaca, LUPUS, TBC, VIH, C.A). 5. Grupos de alto volumen: post operatorios con CX ambulatorias, y post operatorios con internación hospitalaria	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de enfermería.</li> <li>Profesional medico</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de registro de pacientes.</li> <li>Historia clínica</li> </ul>
7.05.04 Diligenciar formato de pacientes egresado	. Se diligencia el formato por cada servicio, el formato contiene: No. de cama, identificación, No. de admisión, fecha de ingreso, nombres y apellidos, edad, empresa, diagnostico, reingreso, infecciones intrahospitalarias, estancias hospitalarias prolongadas, dirección, teléfono, observación, acudiente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de enfermería</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de registro de pacientes.</li> </ul>
7.03.05 Revisar historia clínica	Se busca en el sistema la historia clínica del paciente tomando de esta la Epicrisis y la fórmula del tratamiento ambulatorio prescrito por el equipo médico, para obtener información sobre la enfermedad del	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de enfermería.</li> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de registro de pacientes.</li> <li>Historia clínica</li> </ul>

DISEÑO: GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario	APROBO: MABIS MERCADO R. Asesor 03	ACTUALIZADO POR: IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION 22/ MAYO DE 2023
--	--	---	--



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

	paciente y con base en esto, tener una información precisa sobre su estado.		
7.05.06 Seguimiento domiciliario?	Seguimiento Domiciliario? SI: Aplica para el seguimiento se coordina la visita domiciliaria. NO: Aplica para el seguimiento se coordina seguimiento telefónico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de enfermería.</li> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de registro de pacientes.</li> <li>Historia clínica</li> </ul>
7.05.07 Realizar tele seguimiento	El seguimiento se realiza por teléfono, cuestionando al usuario sobre su estado de salud e incentivándolo a los controles y la puntualidad en la toma del tratamiento, de igual manera se verifica en algunas oportunidades la dirección y el teléfono, por encontrarse estas erradas.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de enfermería.</li> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de registro de pacientes.</li> <li>Historia clínica</li> </ul>
7.05.08 Generar informe.	Se genera un informe a través de la evaluación del proceso, que incluye: análisis de resultados y observaciones, se utiliza un formato mediante el cual se tabula la información.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Profesional de enfermería.</li> <li>Profesional de trabajo social</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formato de informes</li> </ul>
7.05.09 analizar informe y Realizar plan de mejora	se realiza plan de mejora teniendo en cuenta la informacion suministrada y/o obtenida que incluye requerimientos, estrategias y cambios en el proceso si lo amerita.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinador de siau</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Informe recibido.</li> <li>Lista de chequeo.</li> </ul>

**07.06 CONFORMACIÓN DE ALIANZA DE USUARIOS**

ACTIVIDAD	DESCRIPCION	RESPONSABLE	REGISTROS / SISTEMAS DE INFORMACION
7.06.01. solicitud de disponibilidad	Se solicita la disponibilidad presupuestal para la divulgación en medios masivos a la convocatoria de la asamblea, en el tiempo establecido por la norma.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinadora de Atención a los usuarios.</li> </ul>	
7.06.02. Convocatoria.	Convocatorias a los Usuarios de los centros de salud para la conformación de alianzas de Usuarios por los medios masivos locales, departamentales, (radio, periódico	<ul style="list-style-type: none"> <li>Coordinadora de Atención a los usuarios.</li> </ul>	Acta de Elección de la Nueva Asociación de Usuarios

DISEÑO: GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario	APROBO: MABIS MERCADO R. Asesor 03	ACTUALIZADO POR: IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION 22/ MAYO DE 2023
--	--	---	--



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

	y redes sociales.) disponibles a los usuarios de la institución.		
7.06.03. conformación	Se realiza la asamblea para la conformación de la asociación de usuarios. En esta primera asamblea se desarrollara el siguiente orden del día: 1. Charla de participación comunitaria. 2. Elección del presidente y secretario de la asamblea. 3. Lectura y aprobación de los estatutos de la asociación. 4. Elección de la Junta de Asociación de Usuarios.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinadora de Atención a los usuarios</li> <li>• Oficina de gestión de calidad</li> <li>• Oficina de planeación.</li> </ul>	Evidencias y acta de la asamblea
7.06.04. Asamblea	Se elabora el acta de la asamblea, se archiva con copia para la oficina de gestión de calidad; las actas deben describir claramente el método utilizado y desarrollo para las elecciones de miembros de la junta de la asamblea para la toma de decisiones sobre propuestas, la votación obtenida y elección definitiva.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Coordinadora de Atención a los usuarios</li> <li>• Oficina de gestión de calidad</li> </ul>	Acta de asamblea
7.06.05 Plan de gestión anual	La asociación de usuarios se reunirá 15 días después de su elección, para elaborar el plan anual de gestión, el cual debe incluir como mínimo las siguientes actividades; capacitación de miembros de la asociación, visita a servicios de la institución, capacitación a usuarios por parte de la junta, apertura del buzón de petición, queja, reclamos, felicitaciones, denuncias y sugerencias (PQRFDS)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación de usuarios</li> </ul>	Acta de reunión
7.06.06. Comité	El comité se reunirá trimestralmente para evaluación de la gestión y elaborara un informe dirigido al coordinador de la unidad funcional y subgerente científico.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Asociación de usuarios.</li> </ul>	Acta de la reunió

DISEÑO:

GLORIA DURAN – ABNER LOBO  
Lider de proceso – Profesional Universitario

APROBO:

MABIS MERCADO R.  
Asesor 03

ACTUALIZADO POR.

IRINA MEDINA CASTILLO  
Coordinadora SIAU.

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION

22/ MAYO DE 2023



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

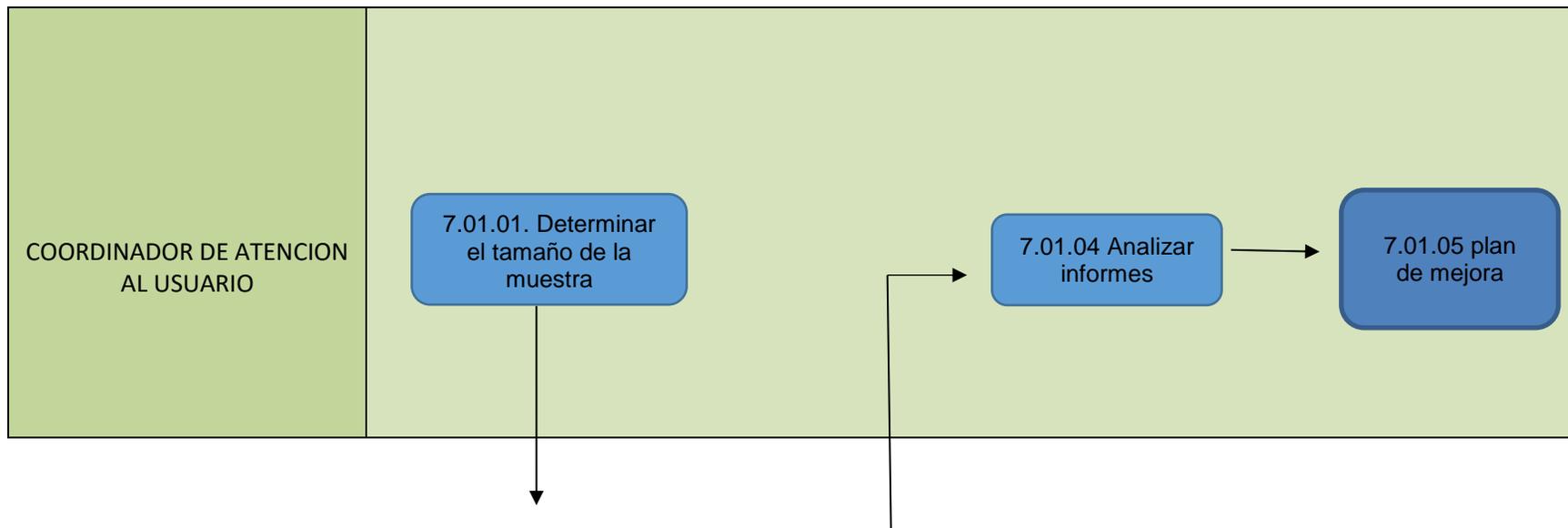
PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04

		<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación de SIAU</li></ul>	
7.06.07 Análisis del indicador	Cumplimiento en la participación de usuarios, realizar un análisis de los indicadores y elabora un plan de mejora para entregarlo al subgerente científico y al gestor de calidad.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Coordinación de SIAU</li></ul>	Acta de socialización

**07.01 SATISFACCION DEL USUARIO.**



DISEÑO:

GLORIA DURAN – ABNER LOBO  
Lider de proceso – Profesional Universitario

APROBO:

MABIS MERCADO R.  
Asesor 03

ACTUALIZADO POR.

IRINA MEDINA CASTILLO  
Coordinadora SIAU.

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION

22/ MAYO DE 2023



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

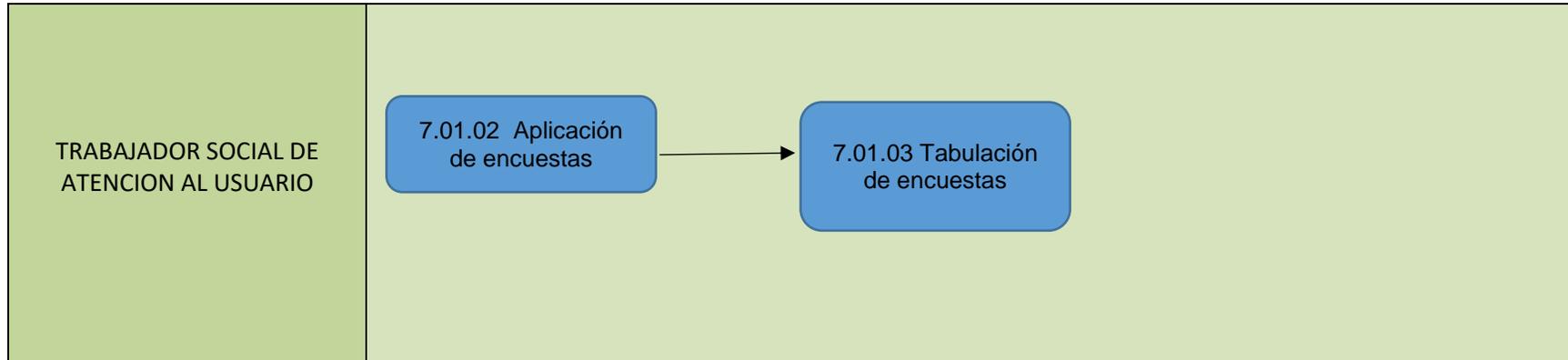
**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

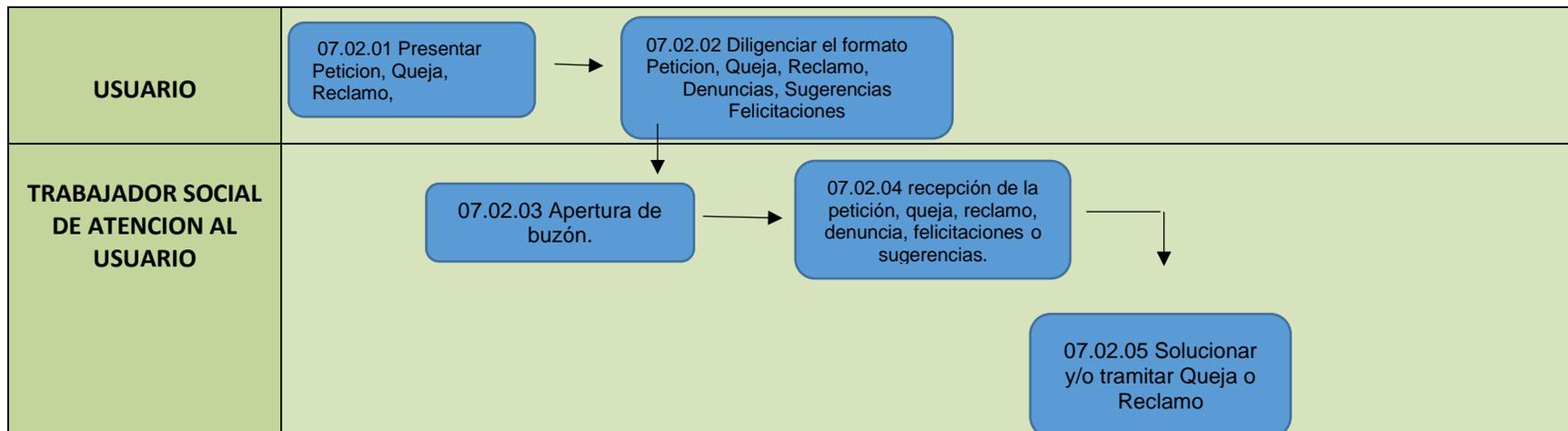
PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04



**07.02 ATENCION DE SUGERENCIAS, QUEJAS Y RECLAMOS**



DISEÑO: GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario	APROBO: MABIS MERCADO R. Asesor 03	ACTUALIZADO POR: IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION 22/ MAYO DE 2023
--	--	---	--



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

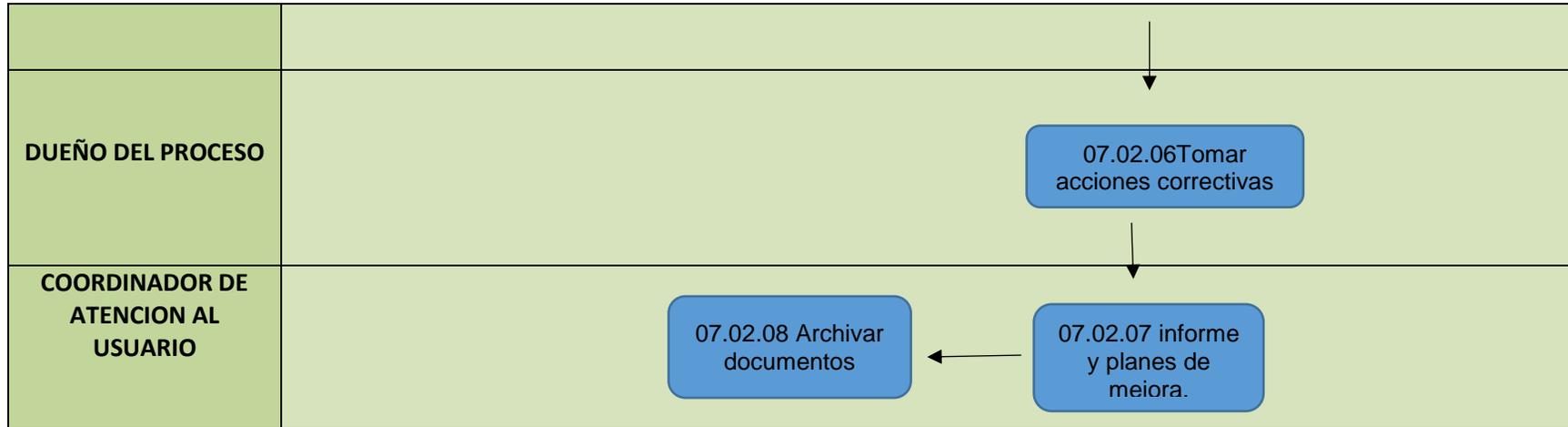
**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04



DISEÑO:

GLORIA DURAN – ABNER LOBO  
Lider de proceso – Profesional Universitario

APROBO:

MABIS MERCADO R.  
Asesor 03

ACTUALIZADO POR.

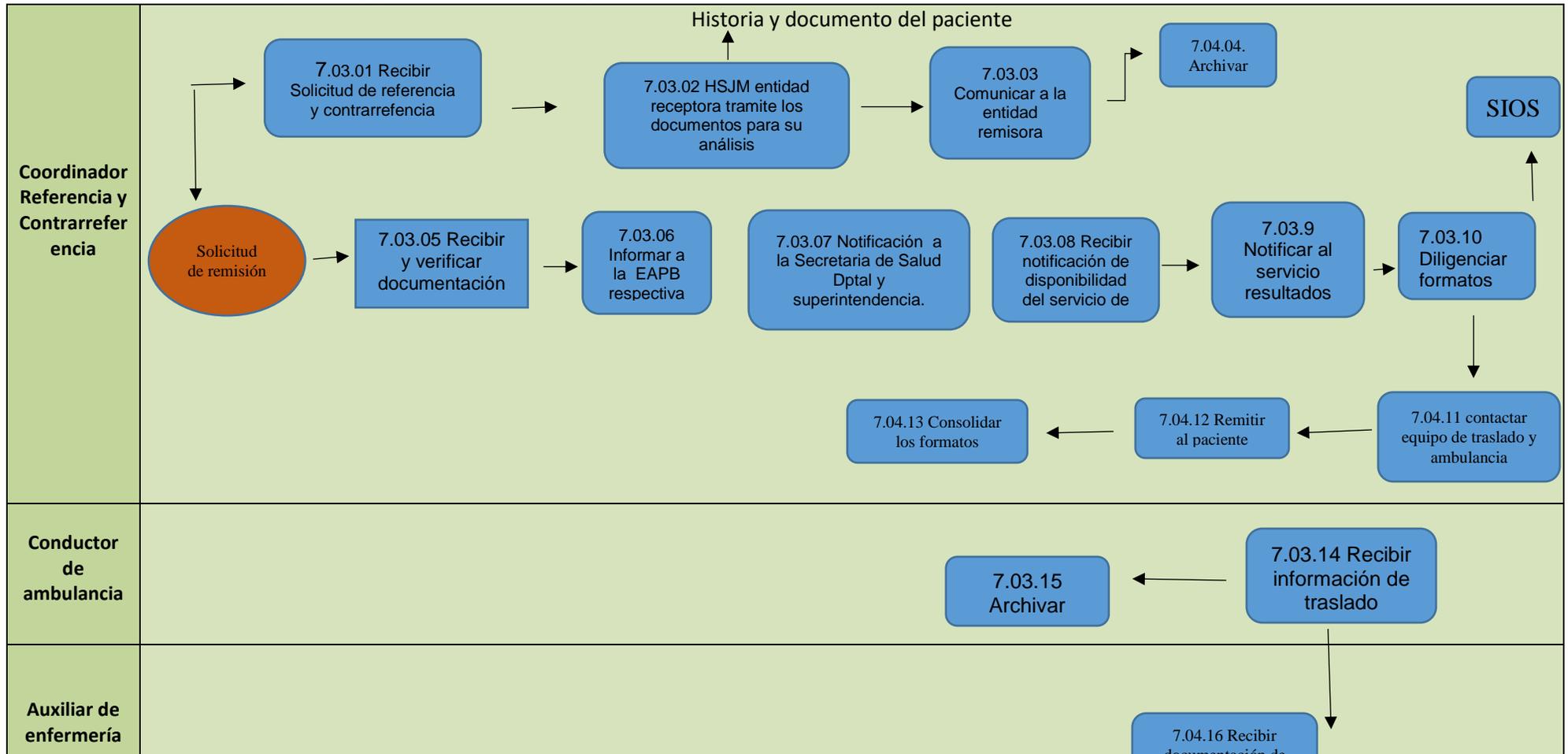
IRINA MEDINA CASTILLO  
Coordinadora SIAU.

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION

22/ MAYO DE 2023



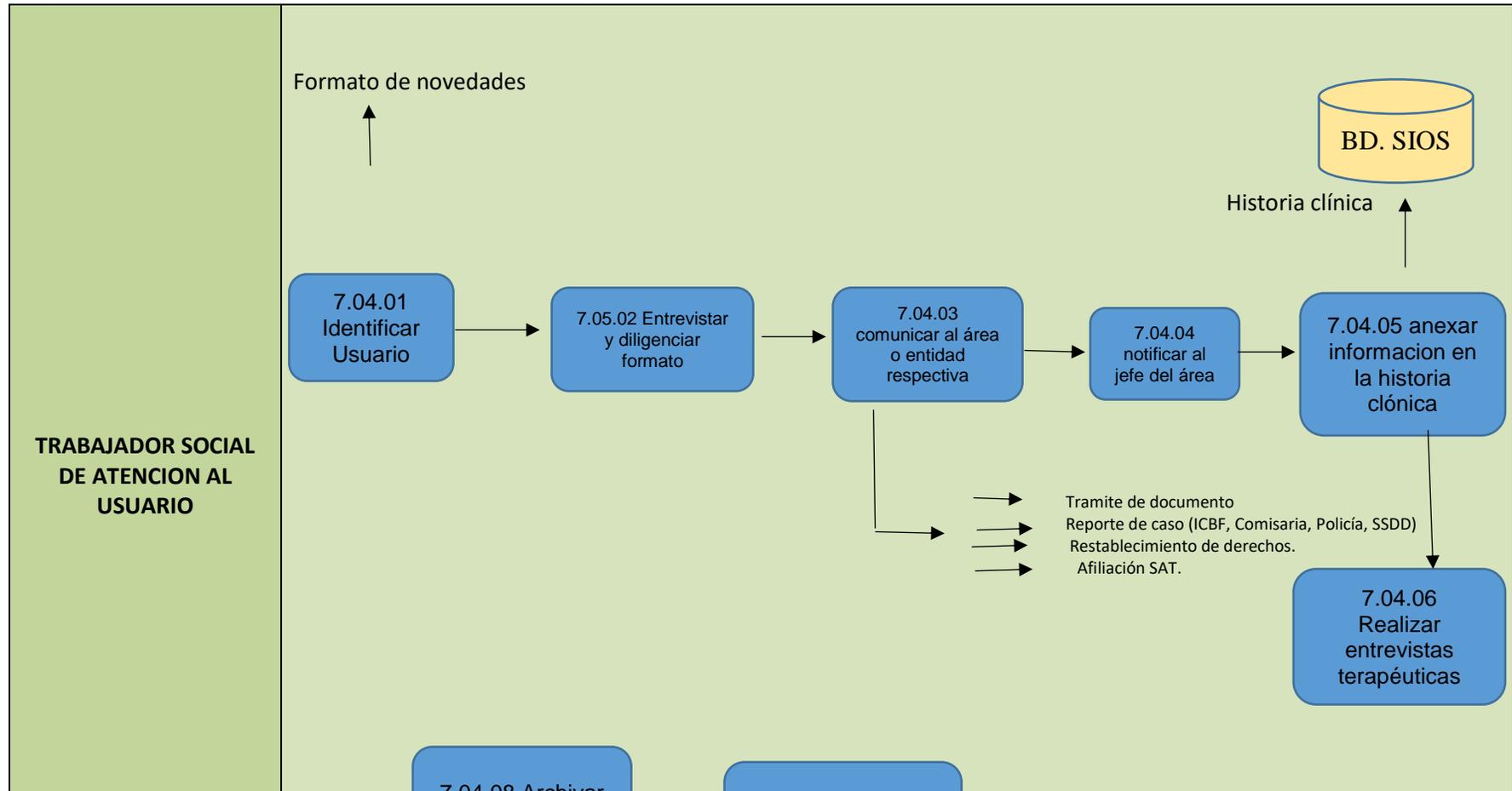
**7.03. REFERENCIA Y CONTRAREFERENCIA.**





de  
referencia

### 07.04 VALORACION SOCIAL E INTERMEDIACIONES



DISEÑO:

GLORIA DURAN – ABNER LOBO  
Lider de proceso – Profesional Universitario

7.04.08 Archivar copia

7.04.07 Realizar charlas educativas

OPOR.

MEDINA CASTILLO  
Coordinadora SIAU.

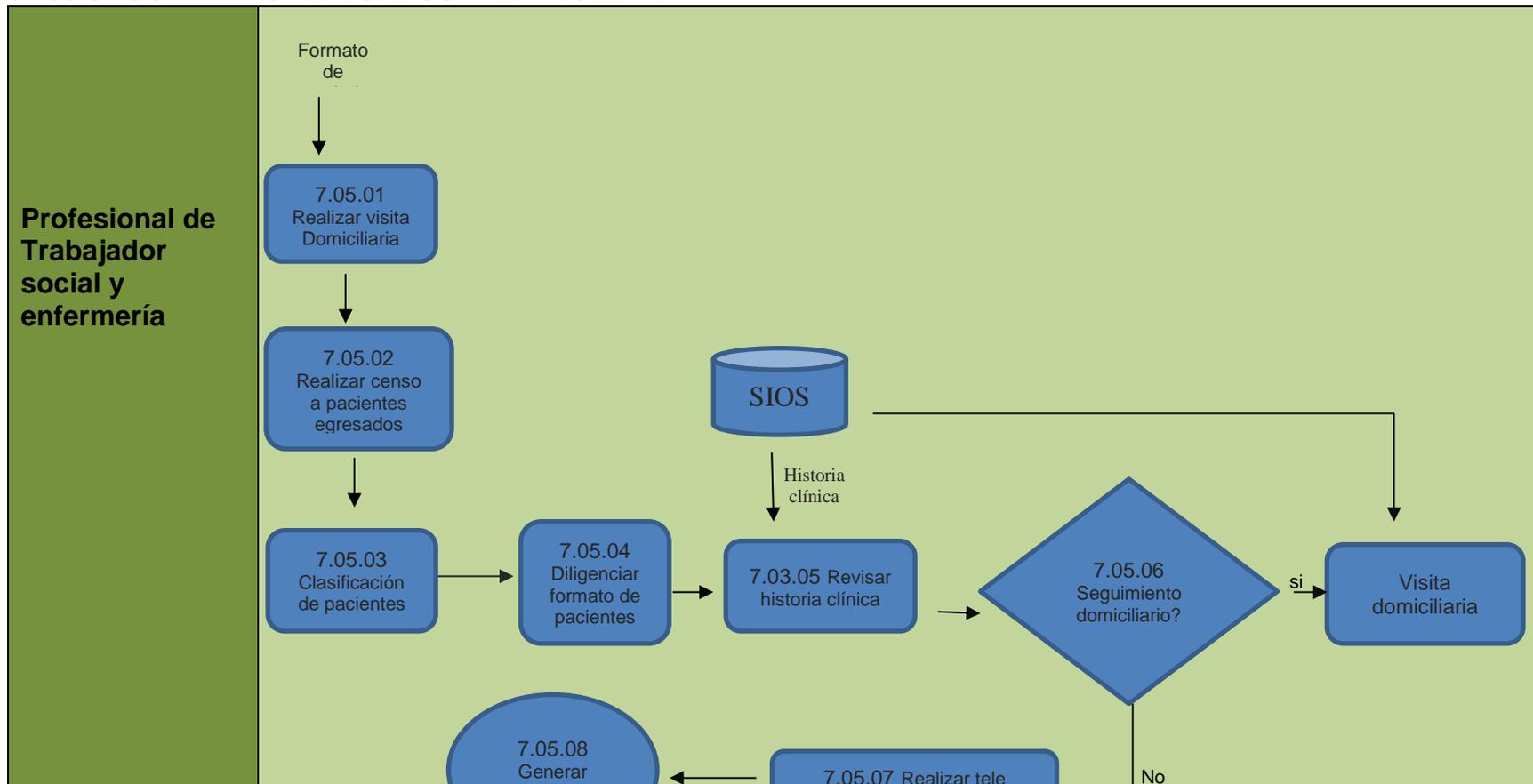
FECHA ULTIMA ACTUALIZACION

22/ MAYO DE 2023



Rondas sociales.

### 07.05 SEGUIMIENTO AL EGRESO DEL PACIENTE



DISEÑO:

GLORIA DURAN – ABNER LOBO  
Lider de proceso – Profesional Universitario

MABIS MERCADO R.  
Asesor 03

IRINA MEDINA CASTILLO  
Coordinadora SIAU.

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION

22/ MAYO DE 2023



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

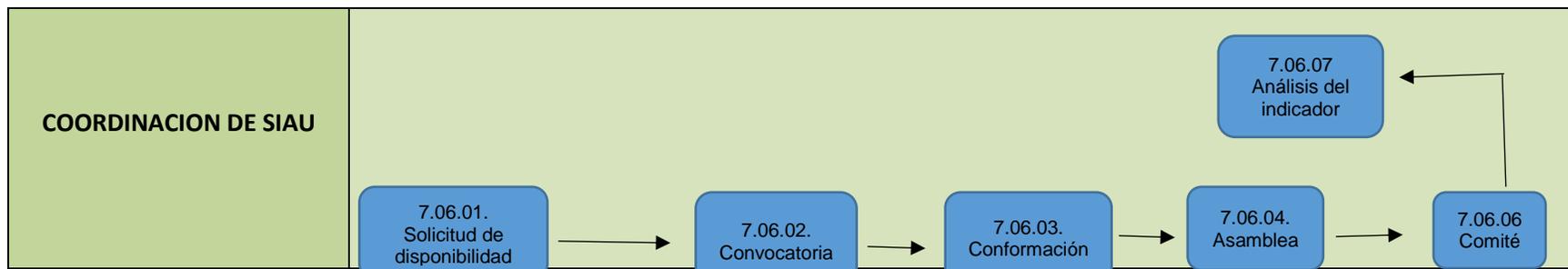
PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04



**07.06 CONFORMACIÓN DE ALIANZA DE USUARIOS.**



DISEÑO: GLORIA DURAN – ABNER LOBO Lider de proceso – Profesional Universitario	APROBO: MABIS MERCADO R. Asesor 03	ACTUALIZADO POR: IRINA MEDINA CASTILLO Coordinadora SIAU.	FECHA ULTIMA ACTUALIZACION 22/ MAYO DE 2023
--	--	---	--



**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO  
HOSPITAL SAN JOSE DE MAICAO**

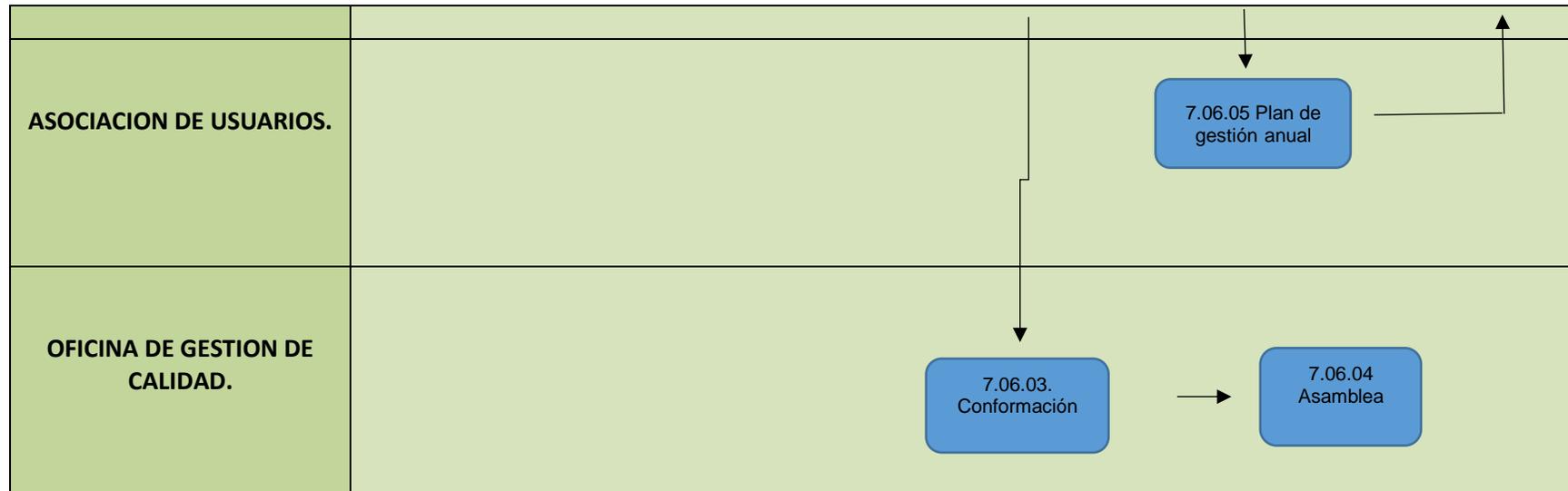
**ATENCION AL USUARIO**

SECCION: HSJM-Maicao

PAGINA:  
1

CODIGO: AUS-CA-001

VERSION No: 04



DISEÑO:

GLORIA DURAN – ABNER LOBO  
Lider de proceso – Profesional Universitario

APROBO:

MABIS MERCADO R.  
Asesor 03

ACTUALIZADO POR.

IRINA MEDINA CASTILLO  
Coordinadora SIAU.

FECHA ULTIMA ACTUALIZACION

22/ MAYO DE 2023