PROCESO DE ATENCION AL USUARIO

PROCEDIMIENTO: BUZON DE SUGERENCIAS DE LA PRESTACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD

OBJETIVO
Promover la mejora de la calidad de la atención mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de la prestación de los servicios de salud en las sedes de atención.
ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN
Inicia con el registro de la sugerencia e inserción al buzón y finaliza con la emisión, entrega formal del oficio de respuesta de dicha sugerencias y reporte mensual.
RESPONSABLES
Subgerencia de Servicios de Salud Director y/o Coordinador de la IPS Auxiliar Administrativ@ SIAU Técnico Administrativ@ SIAU.
PRODUCTO O SERVICIO
Subgerencia formulada Oficio de respuesta y/o puesta en marcha las mejoras de las peticiones, sugerencias y observaciones instauradas por el usuario.
NORMATIVIDAD
❖ Ley 10/90 Por la cual se reorganiza Sistema Nacional de Salud. ❖ Constitución Política de Colombia 1.991 Articulo 23 y Título II Capitulo I. ❖ Ley 100/93 Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral. ❖ Decreto 1011/06 Poe la cual se define el sistema obligatorio de garantía en calidad de la atención de salud del sistema General de Seguridad social en salud. ❖ Código contencioso Administrativo. Título I Actuaciones Administrativas. Cap.II del derecho de petición en interés general, Peticiones Escritas y verbales
DEFINICIONES
USUARIO: Es la persona que hace uso de los servicios ofertados por las sedes de atención de la ESE Fabio Jaramillo Londoño y que con conocimiento de causa puede formular una petición, una queja o realizar una sugerencia. **SUGERENCIA:** Toda aquella propuesta que tenga por finalidad promover la mejora de la calidad mediante la aportación de ideas o iniciativas para perfeccionar el funcionamiento de las sedes de atención. **FELICITACIONES:** Son expresiones de reconocimiento de un usuario hacia las rutinas asistenciales o funcionarios que las desarrollan. **CLASIFICACIÓN:** Acción emprendida para la organización de la información recibida según

su naturaleza, importancia, competencia y gravedad, realizada por el auxiliar de atención al usuario con el fin de facilitar su direccionamiento.

DIRECCIONAMIENTO: Es la asignación de la sugerencia al profesional competente de dar respuesta efectiva a la sugerencia, con el objeto de que la conozca y le dé el tratamiento que corresponda.

RESPUESTA: Es la comunicación formal emitida por los servidores públicos, en donde se detalla la respuesta institucional a una solicitud específica por parte de un usuario, la cual debe ser oportuna, clara, pronta y congruente con lo solicitado, sin que ello implique una obligación de responder favorablemente a lo pedido y expuesto en conocimiento del peticionario.

RECURSOS

Tecnológicos: Equipos de cómputo, línea abierta telefónica, Software.

Logísticos: Mobiliario, compuesto por un escritorio, una silla giratoria, una silla para visitas, Archivador, Línea telefónica, papelería básica.

Humanos: Usuarios y Funcionario de la Oficina de Atención al Usuario.

Metodológicos:
Directriz emitida desde la sede administrativa por la Gerencia de la ESE, Proceso y procedimiento documentado, Manuales adoptados y Normatividad vigente.

DESCRIPCIÓN DEL PROCESO

1. RECEPCION DE LAS SUGERENCIAS Y/O FELICITACIONES.

Quién	IPS : Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuándo	Diariamente
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención, a través del registro de las sugerencias y/o felicitaciones ya sea en el formato establecido u oficios.
Para qué	Permitir el acercamiento con los usuarios y la mejora continua de la prestación de los servicios.
Como	Se dispone un cajón en madera denominado Buzón, con una abertura en la parte posterior para que los usuarios inserten la sugerencia y/o felicitación en este buzón. El Buzón de sugerencias debe ubicarse en un lugar visible de alta influencia de usuarios como por ejemplo una sala de espera y con su respectiva

	señalización.

2. APERTURA Y CIERRE DEL BUZON DE SUGERENCIAS

Quién	IPS : Auxiliares administrativo SIAU, Director y/o Coordinador
Cuándo	Una vez se le de apertura al buzón de sugerencias.
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención
Para qué	Buscar las sugerencias depositadas por los usuarios que utilizan los servicios de las IPS
Cómo	El buzón debe permanecer en custodia del auxiliar administrativo del SIAU, bajo llave. El auxiliar administrativo SIAU debe realizar convocatoria previa con el director y la asociación de usuarios para que deleguen al o los integrantes que van asistir a la actividad. Esta actividad debe realizarse el último día del mes. Un vez se abra y de tomen las sugerencias encontradas se debe cerrar nuevamente y posteriormente realizar acta correspondiente.

3. ELABORACION ACTA DE CIERRE Y APERTURA

Quién	IPS : Auxiliares administrativo SIAU
Cuándo	Una vez se le de apertura al buzón de sugerencias.
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención
Para qué	Evidenciar la acción y llevar un control escrito de lo encontrado en el buzón de sugerencias.
Cómo	Se utilizará como modelo de acta la establecida para el proceso, la cual permita ser firmada por el responsable del proceso, director y/o coordinador de la IPS y como mínimo un integrante de la asociación de usuarios En el documento debe ser diligenciado en cada uno de sus campos, el trascriptor de esta actividad es el auxiliar administrativo del SIAU. En el acta se debe relacionar todos los documentos encontrados.

4. ANALISIS Y CLASIFICACION DE LAS SUGERENCIAS

Quién	IPS : Auxiliares administrativo SIAU
Cuándo	Una vez se le de apertura al buzón de sugerencias.
Dónde	En la oficina de atención al usuario de cada sede de atención
Para qué	Determinar si es una sugerencia, felicitación y/o queja y dar el trámite correspondiente.
Cómo	El Director y auxiliar administrativo SIAU realizarán el análisis, la importancia, competencia y gravedad a fin de facilitar su direccionamiento. Al realizar el análisis, se debe tener en cuenta si el contenido hace referencia a una sugerencia, felicitación y/o queja, para dar el siguiente tramite: La sugerencia que en su contenido se refleje la afectación de la prestación de los servicios de salud de los usuarios, estas tendrían que ser con temas relacionados a los deberes y derechos de los usuarios, grupos prioritarios (Niños menores de 5 años, gestantes y adulto mayor), rutinas institucionales, aplicabilidad de la normatividad en salud y/o personal asistencial y administrativo, en tal sentido, se direccionara a la dependencia que corresponda realizar las respectivas mejoras; a su vez, se le informará mediante oficio al usuario las acciones a desarrollar frente a su proposición. Las sugerencias que no represente afectación a lo anterior no se le dará trámite y se le oficiara al usuario informándosele las decisiones y justificación de la misma. Si se encuentran quejas en el buzón se debe aplicar el procedimiento de Resolución de Quejas y Reclamos de la prestación de los servicios de salud.

5. ENVIAR INFORME

Quién	IPS : Auxiliares administrativo SIAU Sede Administrativa: Técnico Administrativo SIAU
Cuándo	El quinto (5) día hábil de mes a la oficina de atención al usuario de la sede administrativa.
Dónde	En cada sede de atención
Para qué	Generar la base de datos en cada sede atención, consolidar la información, reportar a ente de control y adquirir datos estadísticos al respecto.

Como	Remitir durante los 5 primeros días del mes a la Técnica Administrativa SIAU al correo electrónico atencion_usuario@esefjl.gov.co

Coordinó: Paulo Cesar Fandiño Vargas, Asesor de Calidad
Elaboro: Hilva Lynn Espitia Técnica Administrativa Atención al Usuario.
Fecha de Elaboración: Marzo 2010.
Ajusto: Freddy David Chaparro Barón – Subgerente de Servicios de Salud y Kelly Johana Salazar Cuéllar - Técnica Administrativa Atención al Usuario
Fecha: Marzo 2012