



E.S.E. NIVEL II
NIT 890.701.459-4

PA- GMA-AU-M1

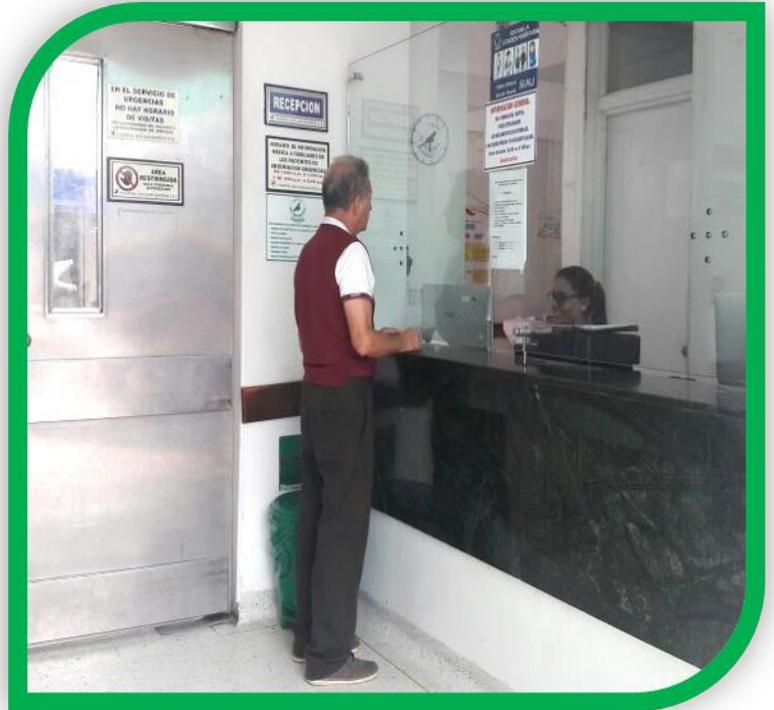
Versión:05

MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA

Página 1 de 50



Le Ponemos
el



MANUAL DE ATENCIÓN AL USUARIO





Contenido

INTRODUCCIÓN	3
MISIÓN	4
VISIÓN	4
1. MARCO CONCEPTUAL ÁREA ATENCIÓN AL CLIENTE	6
1.1. JUSTIFICACION	6
2. OBJETIVO GENERAL.....	7
2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS	8
3. MARCO NORMATIVO	9
4. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS.....	11
4.1. PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN PERSONALIZADA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS GENERALES Y ESPECIALIZADAS	11
4.2. PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN PERSONALIZADA PARA FACTURACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD.....	16
4.3. AUTORIZACIONES.....	20
4.3.1. PROCEDIMIENTO APOYO AL USUARIO EN EL TRÁMITE DE LAS AUTORIZACIONES DE EPS Y ARL POR VÍA TELEFONICA O PAGINA WEB.....	20
4.3.2. PROCEDIMIENTO DE APOYO AL TRAMITE DE AUTORIZACIONES NUEVA EPS CONTRIBUTIVO.....	25
4.3.3. PROCEDIMIENTO APOYO AL USUARIO EN EL TRÁMITE DE AUTORIZACIONES A LA SECRETARIA DE SALUD.....	29
4.4. PROCEDIMIENTO DE APOYO A LAS ACTIVIDADES DE LA SOCIACIÓN DE USUARIO HJSB.....	34
4.5. PROCEDIMIENTO DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES A LOS USUARIOS HSJB.....	37
4.6. PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRS).....	39
4.7. PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.....	445
4.8. PROCEDIMIENTO APOYO AL USUARIO EN EL TRÁMITE DE RESULTADOS DE LABORATORIO CLINICO.....	478

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



INTRODUCCIÓN

El presente manual describirá en forma clara y precisa los procedimientos y procesos que determinarán la atención de los usuarios a través de un sistema ágil y de calidad, que permita que el usuario acceda a los servicios de salud del nivel de complejidad dispuestos y determinados en la normatividad vigente, con el fin de garantizar el derecho fundamental a la VIDA, y cumpliendo con las exigencias enmarcadas en el decreto ley 1757 de 1994.

Los procesos aquí consignados serán puestos en práctica e involucrarán a todos los actores del sistema como los del Hospital SAN JUAN BAUTISTA DE CHAPARRAL “ESE” del área asistencial y administrativa quienes son los responsables del completo bienestar físico, mental y social de nuestros afiliados.



Elaborado por: coordinación asistencial

Revisado por: comité MPG

Copia controlada

Aprobado por gerencia

Fecha de Aprobación: 12/09/2019

MISIÓN

“Prestar servicios integrales de salud de baja y mediana complejidad, en forma efectiva, oportuna, ética y con calidez humana a la población de Chaparral, su área de influencia y otras, como una organización empresarial, que nos permita una adecuada rentabilidad social y económica”.



VISIÓN

Ser el Hospital nivel II del Sur occidente líder del Departamento Tolima, mejorando continuamente las condiciones de calidad de vida, como una Institución sólida y acreditada que cubra sus necesidades y expectativas de salud de la comunidad.

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019

APRECIADO USUARIO

EL PERSONAL ASISTENCIAL, ADMINISTRATIVO, SERVICIOS GENERALES Y DE MANTENIMIENTO QUE LABORA EN NUESTRA INSTITUCION LE DA LA BIENVENIDA A NUESTRA INSTITUCION Y COLOCA A SU DISPOSICION NUESTROS SERVICIOS PARA SU PRONTA RECUPERACION.



Elaborado por: coordinación asistencial

Revisado por: comité MPG

Copia controlada

Aprobado por gerencia

Fecha de Aprobación: 12/09/2019

1. MARCO CONCEPTUAL ÁREA ATENCIÓN AL CLIENTE

1.1. JUSTIFICACION

Con la promulgación del ley 100 de 1993 y la Ley 1122 de 2007 que la reforma, consagran como regla esencial del servicio de salud entre otras la calidad de la atención, se crea la necesidad de establecer la oficina de Atención al Cliente con el fin de brindar orientación, suministrar información que facilite al usuario la buena utilización de lo servicios ofrecidos por la Institución así como de crear un espacio que le permite manifestar sus inquietudes para tramitar sus quejas, reclamos y/o sugerencias para la mejora de nuestros servicios



Dando Cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 que reglamenta las modalidades de participación social de la prestación de los servicios de salud y la circular única (49-08) de la Supersalud, se crea la oficina de Atención al Usuario “que debe contar con el recurso humano necesario para atender, sistematizar y canalizar los requerimientos de los usuarios.”

Así mismo damos cumplimiento al Artículo 95.7 de la Constitución Política de Colombia, en armonía con el artículo 35.7 de la ley 734 del 2002 y el Artículo 7 del Código Contencioso Administrativo y la Circular 009 de 1996 de la Superintendencia de Salud, en la respuesta oportuna y coherente tanto al usuario como a su familia.

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019

2. OBJETIVO GENERAL



El objetivo General del HOSPITAL adoptado mediante el acuerdo N.º 17 noviembre de 1992.

El establecimiento público HOSPITAL SAN JUAN BAUTISTA NIVEL II tiene como objetivo general, PRESTAR SERVICIOS INTEGRALES DE SALUD, que correspondan a los procesos de promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación, teniendo en cuenta los aspectos bio-psicosociales del individuo, la familia y la comunidad en su área de influencia.



PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

Página 8 de 50

2.1. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Garantizar el servicio a los usuarios con calidad, calidez humana, efectividad, oportunidad y mejoramiento continuo.
- Facilitar el flujo de usuarios, elementos de ayuda diagnóstica u otros servicios que se requieran para la oportuna intervención de los profesionales de la salud que lo requieran.
- Informar al afiliado, en forma ágil y oportuna, la red de prestadores, los mecanismos administrativos dispuestos en la normatividad vigente de referencia y contra referencia y el uso racional que debe darse.
- Comprometer a los actores del Hospital relacionados directamente con la atención al usuario para que con un lenguaje claro, procesos y procedimientos unificados y un sentido de humanidad, se solucionen los eventos y no se coloque en riesgo la integridad del afiliado y/o usuario.
- Optimizar los recursos y tecnología disponibles para que el resultado sea la satisfacción del usuario y la solución de los eventos patológicos que los afiliados presenten.

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019

3. MARCO NORMATIVO

- DECRETO 2759 / 91 (Régimen de Referencia y Contrarreferencia).
- RESOLUCIÓN 5261 / 94 (MAPIPOS)
- LEY 100 / 93 (Seguridad Social en Salud)
- DECRETO 1938 / 94 (Plan de Beneficios del Régimen Contributivo)
- DECRETO 1757 / 94 (Modalidades de Participación Social en la prestación de los servicios de salud)
- DECRETO 2423 / 96 (Manual Tarifario)
- DECRETO 2174 / 96 (Organización del Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad)
- DECRETO 1283 / 96 (Atención a personas víctimas de eventos catastróficos y accidentes de tránsito)
- ACUERDO 72 y 74 / 97 (Plan de Beneficios del Régimen Subsidiado)
- ACUERDO 30 / 97 (Definición y Aplicación de Copagos y Cuotas Moderadoras en el SGSSS)
- ACUERDO 77 / 97 (Operación del Régimen Subsidiado en Salud)
- RESOLUCIÓN 5061 / 97 (Creación y Reglamentación de los comités Técnico Científicos en las EPS, ARS e IPS)
- RESOLUCIÓN 2312 / 98 (Modificación parcial de la resolución 5061 y reglamentación del recobro de Medicamentos autorizados por los comités Técnico Científicos)
- DECRETO 806 / 98 (Afilación al Sistema General de Seguridad Social en Salud).
- RESOLUCIÓN 1995 / 99 (Normas para el Manejo de Historias Clínicas)
- CIRCULAR CONJUNTA 21 / 2.001 (Atención en salud para población desplazada y víctima de la Violencia)



Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

Página 10 de 50

- RESOLUCIÓN 412 / 00 (Por la cual se establecen las actividades de demanda inducida y obligatorio cumplimiento para el desarrollo de acciones de protección específica y detección temprana)
- ACUERDO 218 / 01 (Por el cual se fija el valor de la UPC – S y UPC – C y se modifica el artículo 12 del Acuerdo 30 / 97)
- RESOLUCION 13437 /01 (Derechos y Deberes de los Pacientes)
- LEY 1122 / 07 (Modificación Ley 100/93)
- CIRCULAR UNICA SUPERSALUD (Modificación circular 049-08).
- CIRCULAR EXTERNA SUPERSALUD 000008 DEL 14 SEPTIEMBRE DEL 2018
- DECRETO 780 /16 (Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social).
- Ley 11/2007, de 22 de junio, de acceso electrónico de los ciudadanos a los Servicios Públicos.
- DECRETO 1499/17 (*Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015*).
- DECRETO 780/16 (Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social).

Elaborado por: coordinación asistencial

Revisado por: comité MPG

Copia controlada

Aprobado por gerencia

Fecha de Aprobación: 12/09/2019



4. ACTIVIDADES ESPECÍFICAS.

4.1. PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN PERSONALIZADA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS GENERALES Y ESPECIALIZADAS.

1. OBJETIVO: Establecer los lineamientos para asignar las citas correspondientes a las consultas de medicina general, medicina especializadas (ginecología, obstetricia, pediatría, medicina interna, anestesiología, ortopedia, psicología, cirugía general, cirugía pediátrica), consulta para programas de promoción y prevención con el fin de permitir el acceso de los usuarios de nuestro municipio, y área de influencia. Según contratación vigente a estos servicios de manera organizada.

2. ALCANCE: Asignar y prestar servicios de consulta medicina general, medicina especializada, programas de promoción y prevención y psicología, a todos los usuarios que soliciten el servicio y/o que tengan contrato vigente con el Hospital San Juan Bautista E.S.E.

CONDICIONES GENERALES:

- La reserva y asignación de citas diarias se realizarán de acuerdo a la población distribuida por cada EAPB
- El primer contacto con el usuario antes de la atención en salud es vital y hace parte de la satisfacción del usuario con relación al servicio que prestamos.
- Las citas médicas se asignarán de la siguiente manera: línea telefónica (solo llamadas) 3212025051 en horario de 7am a 12 m y de 2pm a 4 pm de lunes a viernes, línea exclusiva para WhatsApp celular 3212023988 – 3212024020 en horario de 7 a 12 am y de 2 a 4 pm de lunes a viernes.
- Tener en cuenta el estándar institucional establecido para la oportunidad de la reserva de citas.
- Ofertar el servicio de asignación de citas en el horario de 8:00 a.m. a 12 m y de 2:00 a 4:00 y serán asignadas las citas en el horario correspondiente a la atención.
- Para realizar la reserva y posterior asignación de la cita el usuario debe presentar su documento de identidad.
- Las citas serán reservadas y asignadas cada 20 minutos para medicina general y especializada en bloques de 3 pacientes por hora, teniendo en cuenta el recurso humano asignado, para un total de 27 pacientes por profesional y cada 30 min cuando son controles prenatales de primera vez para un total 18 pacientes
- Una vez culminado el horario de atención establecido, se otorgarán citas de reemplazo, según sea el número de usuarios que no asistieron a la consulta, las cuales serán asignadas teniendo en cuenta el la prioridad y el orden de llegada.
- El personal auxiliar encargado de la realización de la reserva y asignación de citas debe contar el entrenamiento adecuado para el manejo óptimo del programa HOSVITAL, previa inducción que acredite el conocimiento sobre el funcionamiento reconocimiento del manejo interno.

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

<p>Horario: 7:00 am – 12:00 m y de 2:00 pm – 6:00 pm de lunes a viernes.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	
<p>VIA WEB</p>		
<p>ACTIVIDADES</p>	<p>RESPONSABLE</p>	
<p>El Hospital San Juan Bautista E.S.E. cuenta con un correo institucionales : citas@hospitalsanjuanbautista.gov.co o a través de la página oficial del hospital: www.hospitalsanjuanbautista.gov.co En la parte superior derecha se observa el link siguiente</p> 	<p>usuario</p>	
<p>Se da click en el link y automáticamente se despliega el formulario</p> 	<p>usuario</p>	
<p>Después de llenados los datos se da la opción enviar y su cita ha sido solicitada satisfactoriamente; se dará respuesta al correo que el usuario y/o funcionario de la eps ha indicado</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	
<p>Horario: 7:00 am – 12:00 m y de 2:00 pm – 6:00 pm de lunes a viernes.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	
<p>CITAS PRESENCIAL</p>		
<p>ACTIVIDADES</p>	<p>RESPONSABLE</p>	
<p>Esta modalidad es para el adulto mayor que se le dificulta utilizar otros medios diseñados por la institución:</p> <ul style="list-style-type: none"> El usuario (adulto mayor) solicita cita en la oficina asignación de citas y contará con la orientación de un 	<p>Auxiliar administrativo</p>	
<p>Elaborado por: coordinación asistencial</p>	<p>Copia controlada</p>	<p>Aprobado por gerencia</p>
<p>Revisado por: comité MPG</p>		<p>Fecha de Aprobación: 12/09/2019</p>



<p>funcionario de atención al usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> • El horario de atención es de 4:00Pm a 05:00pm • Si por algún motivo no se puede asignar la cita se tomarán datos para comunicarnos posteriormente y solucionar su petición. 	
<p>REQUISITOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traer orden medica que identifica con que especialidad requiere la consulta y autorización de su EAPB. • Para medicina general su número de documento (si es primera vez que utiliza el servicio se solicitara documento de identidad) • Datos completos del usuario al que se le va asignar la cita (NOMBRE COMPLETO, DOCUMENTO, FECHA DE NACIMIENTO, DIRECCION, TELEFONO, ENTIDAD, LOS CUALES SE REGISTRAN DANDO CUMPLIMIENTO A LA RESOLUCION 1552, PROGRAMA ASIGNACION CITAS HOSVITAL) 	<p>Auxiliar administrativo</p>
<p>Horario: 7:00 am – 12:00 m y de 2:00 pm – 6:00 pm de lunes a viernes.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>
<p>CITAS TELEFONICA</p>	
<p>ACTIVIDADES</p>	<p>RESPONSABLE</p>
<p>1. El usuario y/o familiar realiza llamada telefonica al numero 3212025051 en Horario de 7 a 12 am y de 2 a 4 pm de lunes a viernes y solicita la cita que desea.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>
<p>2. El personal que lo atiende via telefonica realiza una serie de preguntas (las mismas realizada en un cita presencial) con el objetivo de realizar el tramite de la cita (NOMBRE COMPLETO, DOCUMENTO, FECHA DE NACIMIENTO, DIRECCION, TELEFONO, ENTIDAD, LOS CUALES SE REGISTRAN DANDO CUMPLIMIENTO A LA RESOLUCION 1552, PROGRAMA ASIGNACION CITAS HOSVITAL)</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>
<p>3. Una vez verificado derechos y confirmado que se pude prestar la atencion, asignaran la cita en informara al usuario el dia hora, profesional con que se asigno la cita y la facturacion de la misma 30 minutos antes de la hora programada la cual realizara en la ultima ventanilla</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>
<p>Horario: 7:00 am – 12:00 m y de 2:00 pm – 6:00 pm de lunes a viernes.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>
<p>CITAS WATHSAPP</p>	
<p>ACTIVIDADES</p>	<p>RESPONSABLE</p>
<p>1. Línea exclusiva para WhatsApp celular 3212023988 – 3212024020 en Horario de 7 a 12 am y de 2 a 4 pm de</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>
<p>Elaborado por: coordinación asistencial</p>	<p>Aprobado por gerencia</p>
<p>Revisado por: comité MPG</p>	<p>Copia controlada Fecha de Aprobación: 12/09/2019</p>



lunes a viernes.		
2. La persona que solicita la cita debe enviar un mensaje con la siguiente información: NOMBRE COMPLETO, DOCUMENTO, FECHA DE NACIMIENTO, DIRECCION, TELEFONO, ENTIDAD, TIPO DE CITA, FOTO DE AUTORIZACION Y ORDEN MEDICA, LOS CUALES SE REGISTRAN DANDO CUMPLIMIENTO A LA RESOLUCION 1552, PROGRAMA ASIGNACION CITAS HOSVITAL)		Auxiliar administrativo
3. Una vez verificado derechos y confirmado que se puede prestar la atención, asignaran la cita e informaraN al usuario el día hora, profesional con que se asigno la cita y la facturación de la misma 30 minutos antes de la hora programada la cual realizara en la última ventanilla		Auxiliar administrativo
Horario: 7:00 am – 12:00 m y de 2:00 pm – 6:00 pm de lunes a viernes.		Auxiliar administrativo
CITAS PRIORITARIAS		
ACTIVIDADES		RESPONSABLE
1. El usuario solicita cita en la oficina asignación de citas y contara con la orientación de un funcionario de atención al usuario.		Auxiliar administrativo
2. Horario de 7 a 12 am y de 2 a 4 pm de lunes a viernes.		Auxiliar administrativo
3. Debe presentar la orden entregada por el profesional en la atención de triage en el servicio de urgencias		Auxiliar administrativo
4. Una vez verificado derechos y confirmado que se puede prestar la atención, se asignara la cita e informara al usuario la hora.		Auxiliar administrativo

4. INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: Auxiliar administrativo, usuario.

Recursos Físicos: material de papelería, equipo de cómputo, líneas telefónicas, red internet

5. DOCUMENTOS REFERENCIA

DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004SISTEMAS DE GESTION EN LA CALIDAD
N/A	LEY 100 DEL 93
N/A	LEY 1011 DE 2006 "GARANTIA DE CALIDAD"

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

Página 15 de 50

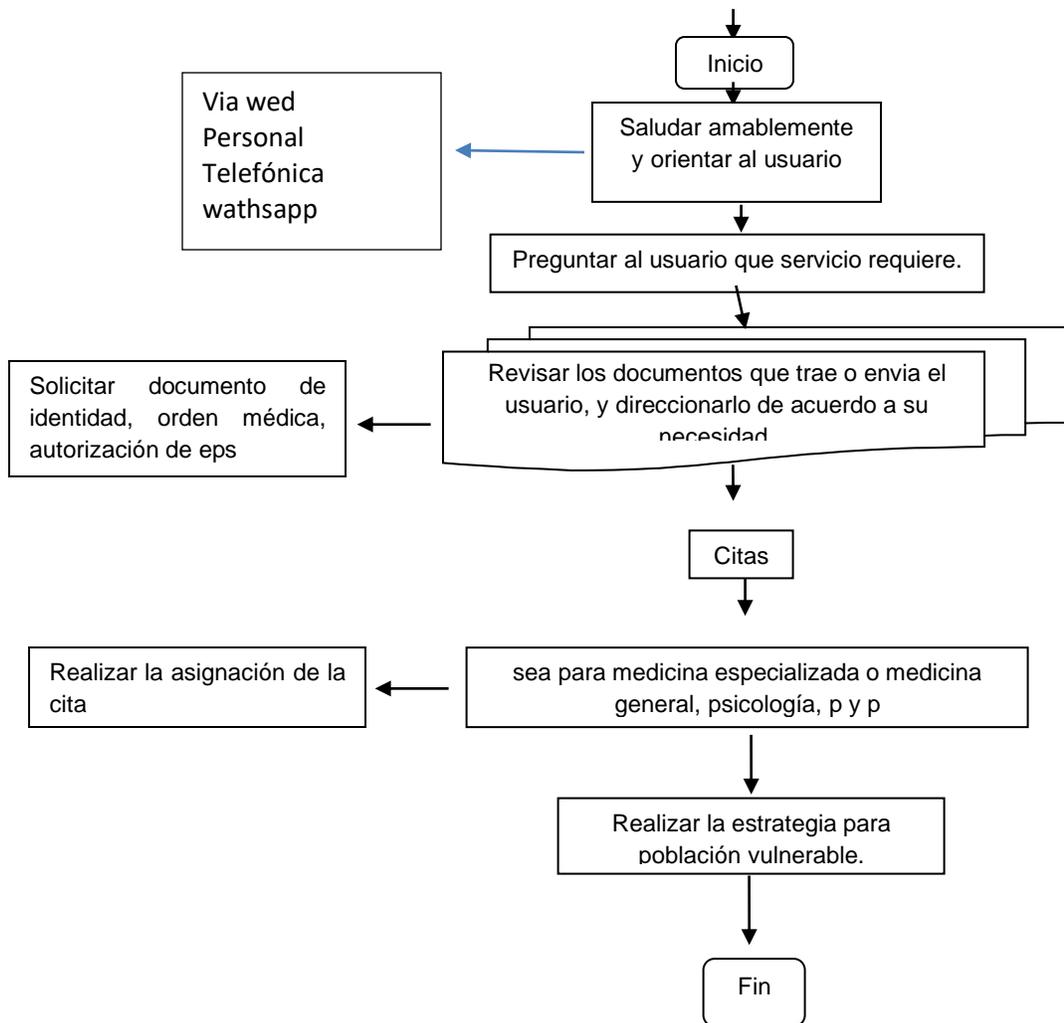
N/A	DECRETO 1757 DEL 94 "GARANTIA DE LA CALIDAD"
N/A	Ley 594 de 2000 ley General de Archivo. Define la naturaleza, tipo y manejo de los archivos documentados públicos
N/A	Decreto 4124 de 2004 mediante el cual se reglamenta el sistema nacional de archivos y se dictan otras normas relativas a los archivos privados

6. BITÁCORA DE ACTUALIZACION

Versión	Fecha Aprobación	Ítem iterado	Motivo	Realizado por
01	24/04/2018	Todos	Aprobación inicial	Auxiliar administrativo, Pasante universidad Ibagué.
02	16/10/2018	todo	Asignación citas	Coordinación asistencial

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN PERSONALIZADA PARA LA ASIGNACIÓN DE CITAS MÉDICAS GENERALES Y ESPECIALIZADAS			Horario: 7:00 am – 12:00 m y de 2:00 pm – 6:00 pm de lunes a
Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Fecha de Aprobación: 12/09/2019	
Revisado por: comité MPG			



4.2. PROCEDIMIENTO DE ORIENTACIÓN PERSONALIZADA PARA FACTURACION DE LOS SERVICIOS DE SALUD.

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



1. OBJETIVO: Establecer un apoyo personalizado a los usuarios que solicitan los servicios para brindar acompañamiento y mejorar la calidad del servicio.

2. ALCANCE: Organizar y orientar a los usuarios que requieran facturar sus servicios.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	Auxiliar administrativo	
	RESPONSABLE	DOCUMENTO
Horario: 7:00am a 12:00 m y 2:00 a 5 pm de lunes a viernes.		
1) Saludar amablemente.	Auxiliar administrativo	N/A
2) Organizar los usuarios, por orden de agenda según hora de la cita (a ser llamado de 2 a 3 veces). 2.1) Solicitar al usuario su documento para generar la factura de la cita. 2.2) Organizar al usuario según procedimiento a facturar, por orden de ficha del digiturnos que empieza a funcionar a las 7 am.	Auxiliar administrativo, usuario	Imprimir agendas.
3) Verificar los documentos que trae el usuario para el proceso de facturación. 3.1) Autorizaciones vigentes. 3.1) Copias necesarias. 3.2) Re direccionar al usuario si no cumple con el inciso 3 y 3.1 Y 3.2.	Auxiliar administrativo	N/A
4) Dirigir a la población vulnerable a la ventanilla especial para su facturación.	Auxiliar administrativo	N/A

4. INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: Auxiliar administrativo, usuario.

Recursos Físicos: Material de papelería, equipo de cómputo, impresora.

5. DOCUMENTOS REFERENCIA

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

Página 18 de 50

DOCUMENTOS RELACIONADOS

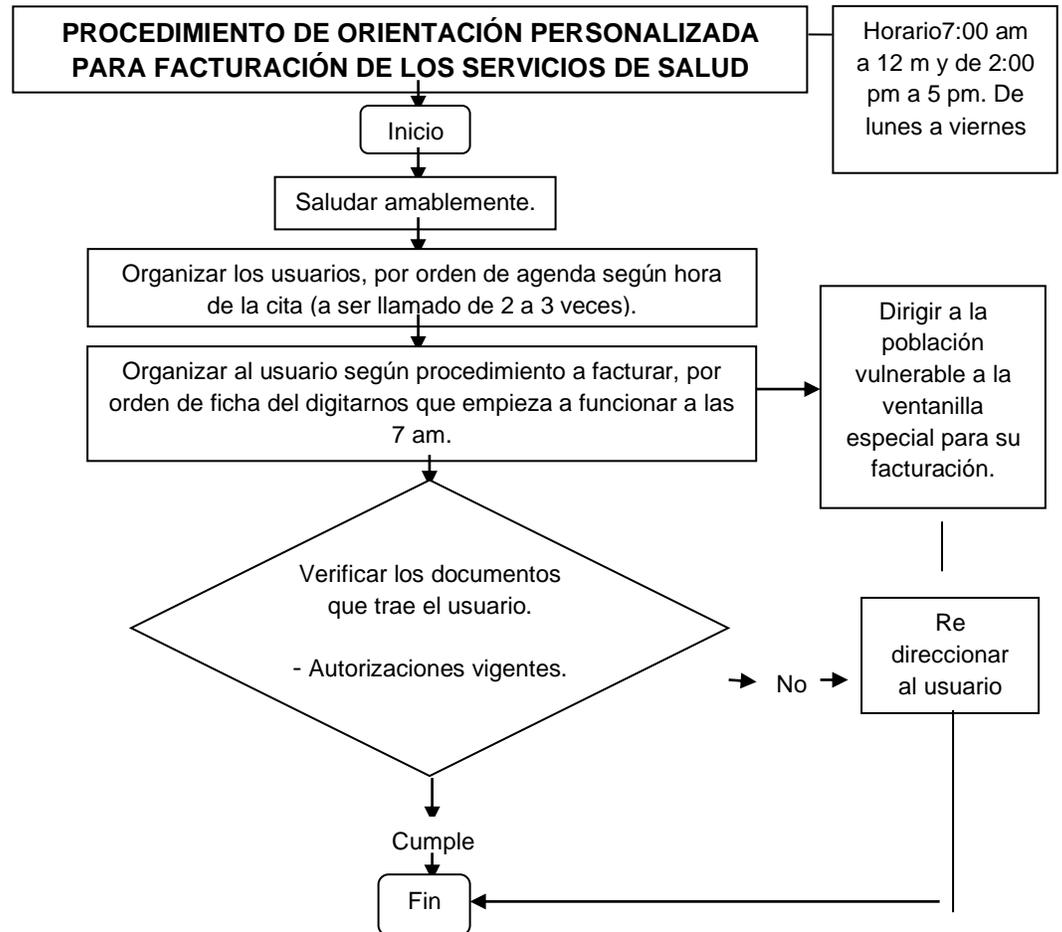
Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004SISTEMAS DE GESTION EN LA CALIDAD
N/A	LEY 100 DEL 93
N/A	LEY 1011 DE 2006 "GARANTIA DE CALIDAD"
N/A	DECRETO 1757 DEL 94 "GARANTIA DE LA CALIDAD"

6. BITÁCORA DE ACTUALIZACION

Versión	Fecha Aprobación	Ítem iterado	Motivo	Realizado por
01	24/04/2018	Todos	Aprobación inicial	Auxiliar administrativo, Pasante universidad Ibagué.
01	28/05/2019	Horario	Se modifica el horario de atención	Coordinación asistencial

DIAGRAMA DE FLUJO

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019





4.3 AUTORIZACIONES

4.3.1 PROCEDIMIENTO APOYO AL USUARIO EN EL TRÁMITE DE LAS AUTORIZACIONES DE EPS Y ARL POR VÍA TELEFONICA O PAGINA WEB.

1. OBJETIVO: Brindar la oportunidad a los usuarios de autorizar servicios que le permitan garantizar su atención y obtener sus medicamentos con facilidad.

2. ALCANCE: Recepcionar y documentar cuando se requiere, la autorización del procedimiento requerido ya se dé la EPS o ARL de riesgos profesionales.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
AUTORIZACIONES EPS		
1) Saludar amablemente.	Auxiliar administrativo	N/A
2) Solicitar el documento del usuario y orden médica. 2.1) Llamar a la EPS (Famisanar, sanitas, Compesar, Salud Total u otras). 2.2) En caso de que la EPS no atienda el llamado no se podrá general la autorización para el procedimiento requerido. 2.3) Delo contrario solicitamos código de autorización para dicho procedimiento. 2.4) Facilitar el código de la IPS o el nit (HSJB) 2.5) Esperar para recibir código de autorización por parte de la EPS a la cual nos hemos comunicado. 2.6) Solicitar nombre del asesor y si la autorización genera algún copago.	Auxiliar administrativo	Documento y orden medica
3) Realizar documento de soporte que garantiza lo autorizado por la EPS.	Auxiliar administrativo	Anexo 1
4) Imprimir dos copias del enciso 3. 4.1) Entregar al usuario una de ellas para que realice el proceso de facturación. 4.2) Hacer firmar al usuario y archivar la otra impresión en la carpeta de autorizaciones siau. 4.3) Solicitar vía web si no se tiene respuesta telefónicamente.	Auxiliar administrativo	Documento de soporte
AUTORIZACIONES ARL		
Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



1) Saludar amablemente.		
2) Solicitar el documento del usuario y/o orden médica. 2.1) Llamar a la ARL de riesgos profesionales en la que se encuentre activo el usuario (Axa Colpatria, Positiva, Sura u otras) 2.2) En caso de que la ARL no atienda el llamado no se podrá general la autorización para el procedimiento requerido 2.3) De lo contrario facilitamos la información que requieran. (número de documento, fecha del acontecimiento, teléfono, dirección, correo electrónico, distancia de usuario a la oficina principal). 2.4) Recibir código de la autorización de la ARL y otorgar documento al usuario. 2.5) En caso de que la ARL no autorice el usuario se tendrá que dirigir a la oficina principal. 2.6) Generar dos impresiones del documento, una se entrega al usuario y el otro se archiva en la carpeta de autorizaciones siau.	Auxiliar administrativo	Documento y orden medica

4. INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: auxiliar administrativo, usuario

Recursos Físicos: material de papelería, equipo de cómputo, impresora, teléfono, celular.

5. DOCUMENTOS REFERENCIA

DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004SISTEMAS DE GESTION EN LA CALIDAD
N/A	LEY 100 DEL 93
N/A	LEY 1011 DE 2006 "GARANTIA DE CALIDAD"
N/A	DECRETO 1757 DEL 94 "GARANTIA DE LA CALIDAD"

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

Página 22 de 50

6. BITÁCORA DE ACTUALIZACION

Versión	Fecha Aprobación	Ítem iterado	Motivo	Realizado por
01	24/04/2018	Todos	Aprobación inicial	Auxiliar administrativo, Pasante Universidad de Ibagué.

Elaborado por: coordinación asistencial

Revisado por: comité MPG

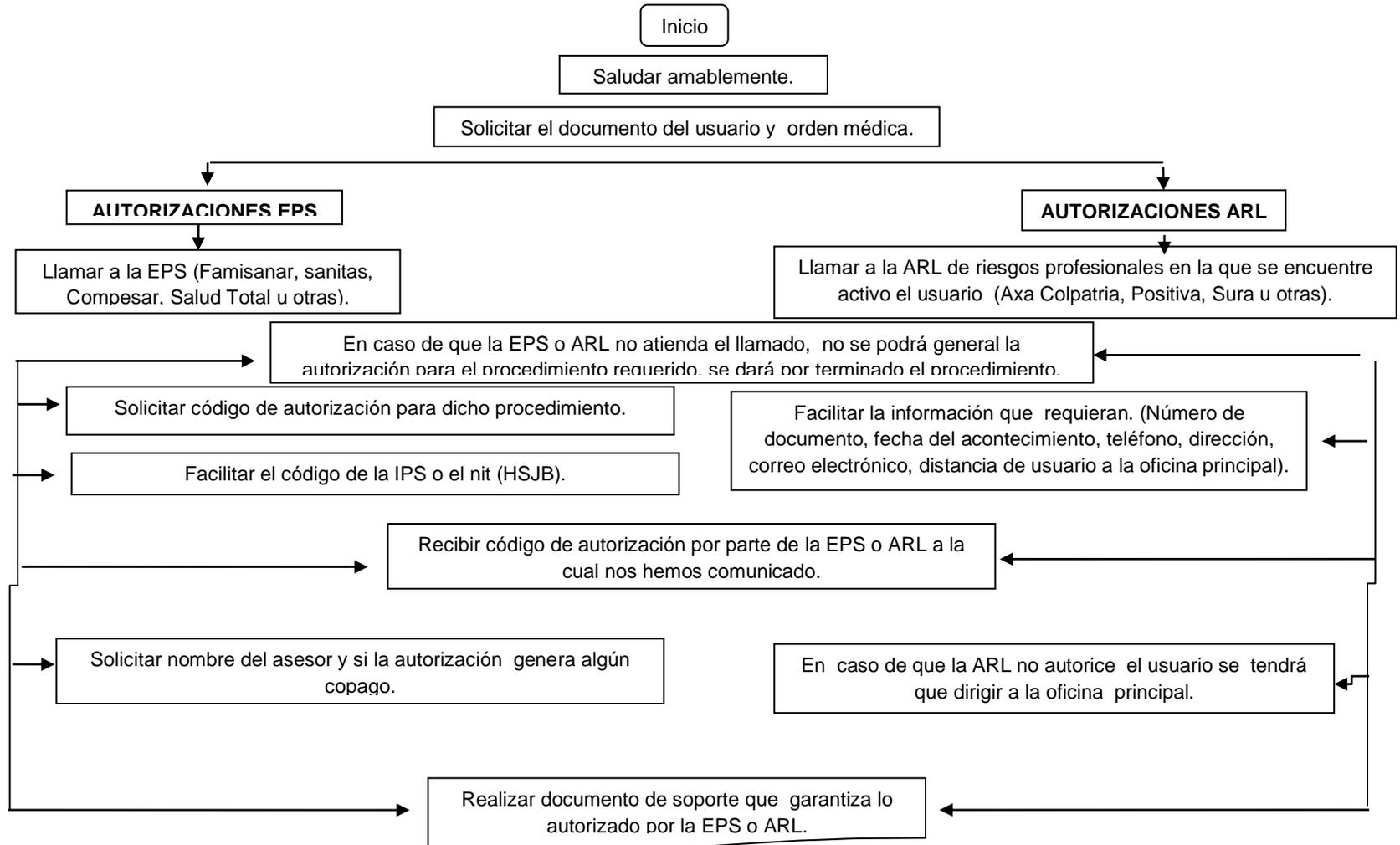
Copia controlada

Aprobado por gerencia

Fecha de Aprobación: 12/09/2019



PROCEDIMIENTO APOYO AL USUARIO EN EL TRÁMITE DE LAS AUTORIZACIONES DE EPS Y ARL POR VÍA TELEFÓNICA O PAGINA WEB



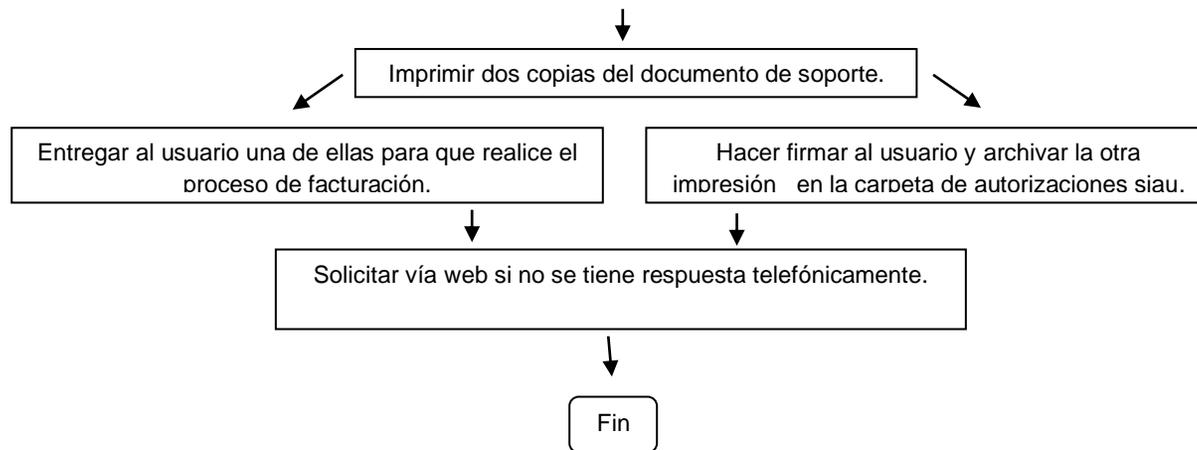


PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

Página 24 de 50



Elaborado por: coordinación asistencial

Revisado por: comité MPG

Copia controlada

Aprobado por gerencia

Fecha de Aprobación: 12/09/2019



4.3.2 PROCEDIMIENTO DE APOYO AL TRAMITE DE AUTORIZACIONES NUEVA EPS CONTRIBUTIVO.

1. OBJETIVO: Prestar un servicio que permita obtener una mejor orientación a nuestros usuarios en el momento de radicar o solicitar su autorización.

2. ALCANCE: Recepcionar, solicitar y otorgar al usuario eficazmente su solicitud.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN		
1) Verificar que el usuario cuente con los documentos requeridos, orden médica y si se requiere historia clínica. 1.1) Solicitar fotocopia de todo lo mencionado en el inciso 1. 1.2) Firmar el radicado en la orden medica original y copia. 1.3) Informar al usuario, el tiempo límite de espera para general la autorización.	Auxiliar administrativo	Orden médica, Historia clínica.
2) Escanear los documentos decepcionados uno por uno. 2.1) Colocar cada documento sobre el escáner e iniciar digitalización. 2.2) Colocar en la casilla escribir nombre, el número del documento del usuario. 2.3) Importar para crear automáticamente la carpeta con el nombre, el cual deberá ser (número documento del usuario).	Auxiliar administrativo	Orden médica, Historia clínica.
3) Ingresar a la página de la nueva EPS, con código y contraseña del auxiliar administrativo. 3.1) Seleccionar radicar solicitud. 3.2) Ingresar tipo de documento y número para buscar el usuario. 3.3) Seleccionar radicar, para desplegar una nueva ventanilla. 3.4) Seleccionar según el tipo de radicación que requiera el usuario, (medicina interna, laboratorio, imágenes diagnósticas, entre otros). 3.5) Oprimir la opción cargar archivo. 3.6) Digitar la información pertinente para la solicitud de la autorización correspondiente. 3.7) Oprimir la opción adicionar para generar código de radicado. 3.8) Escribir el código de radicado en la copia del documento.	Auxiliar administrativo	Página web de la nueva EPS.



PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

Página 26 de 50

4) Informar al usuario el tiempo límite de espera para recibir su autorización.

Auxiliar administrativa

N/A

4. INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: auxiliar administrativo, usuario.

Recursos Físicos: material de papelería, equipo de cómputo, impresora, escáner.

5. DOCUMENTOS REFERENCIA

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004 SISTEMAS DE GESTION EN LA CALIDAD
N/A	LEY 100 DEL 93
N/A	LEY 1011 DE 2006 "GARANTIA DE CALIDAD"
N/A	DECRETO 1757 DEL 94 "GARANTIA DE LA CALIDAD"

6. BITÁCORA DE ACTUALIZACION

Versión	Fecha Aprobación	Ítem iterado	Motivo	Realizado por
01	24/04/2018	Todos	Aprobación inicial	Auxiliar administrativo, Pasante Universidad de Ibagué.

Elaborado por: coordinación asistencial

Revisado por: comité MPG

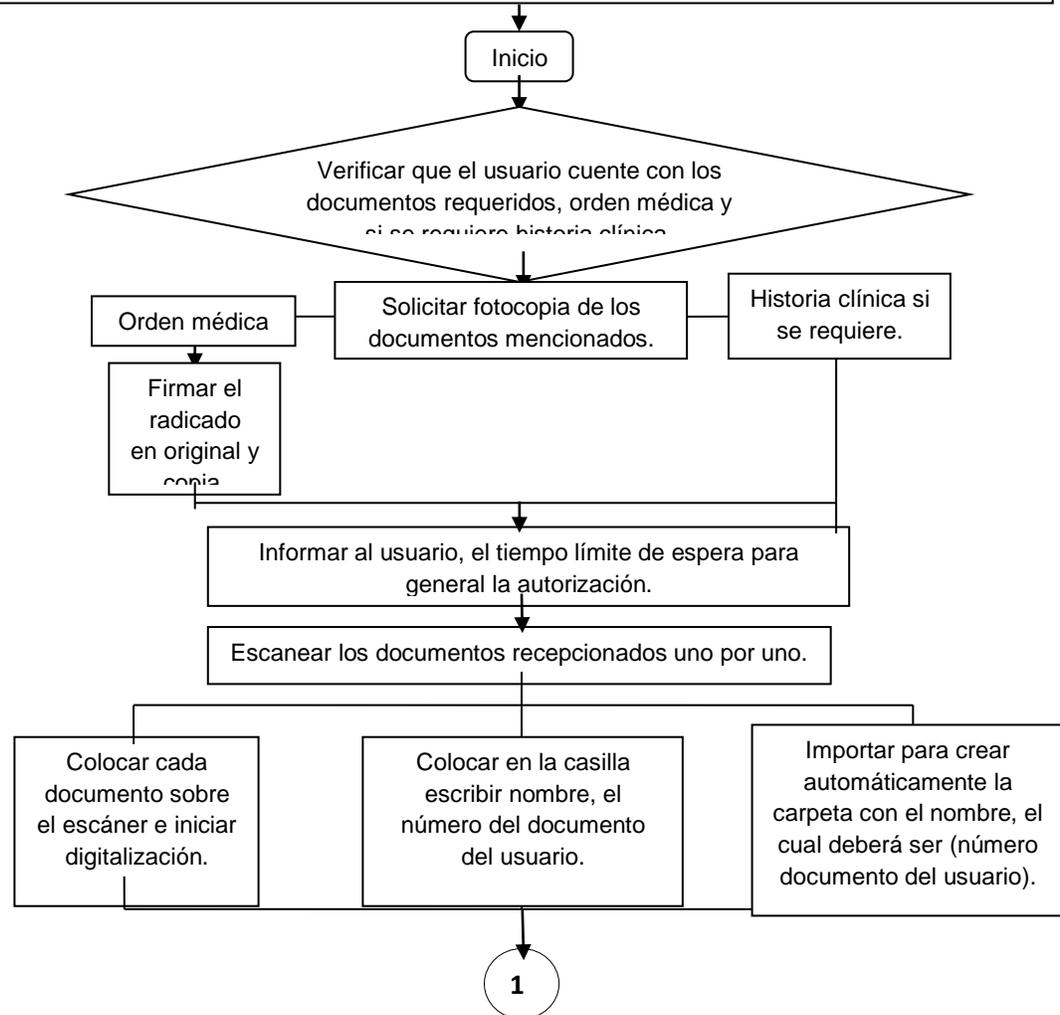
Copia controlada

Aprobado por gerencia

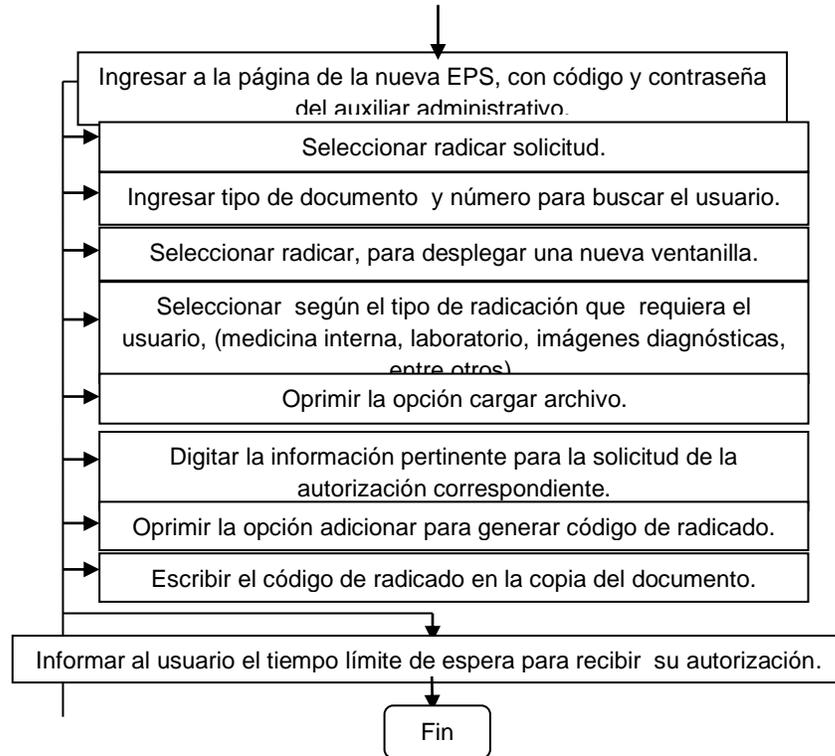
Fecha de Aprobación: 12/09/2019

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO DE APOYO AL TRAMITE DE AUTORIZACIONES NUEVA EPS
CONTRIBUTIVO



1





4.3.3 PROCEDIMIENTO APOYO AL USUARIO EN EL TRÁMITE DE AUTORIZACIONES A LA SECRETARIA DE SALUD.

1. OBJETIVO: establecer los lineamientos para general eficazmente las solicitudes que realicen los usuarios del Hospital San Juan Bautista E.S.E.

2. ALCANCE: Recepcionar, documentar y emitir respuesta al usuario que solicito la autorización.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN		
1) Verificar que el usuario cuente con los documentos requeridos: Orden médica, formulario no pos, historia clínica, sisben, fosiga, documento de identidad. 1.1) Fotocopia de todo lo mencionado en el inciso 1. 1.2) Solicitar al usuario el paquete original y la copia. 1.3) Firma de radicado en lo mencionado en el inciso 1.2.	Auxiliar administrativo	Orden médica, formulario, no pos, historia clínica, sisben, fosiga, documento de identidad.
2) Escanear los documentos recepcionados uno por uno. 2.1) Abrir el escritorio del equipo de cómputo, el programa HP Deskjet F2100. 2.2) Colocar cada documento sobre el escáner e iniciar digitalización. 2.3) Colocar en la casilla escribir nombre, el número del documento del usuario. 2.4) Importar para crear automáticamente la carpeta con el nombre (número documento del usuario).	Auxiliar administrativo	Orden médica, formulario, no pos, historia clínica, sisben, fosiga, documento de identidad.
3) Ingresar a la página de la secretaria de salud departamental de Tolima, con código y contraseña del auxiliar administrativo. 3.1) Desplegar la casilla y seleccionar (chaparral-hospital san juan bautista ESE), ingresar. 3.2) Seleccionar hospital. 3.3) Ingresar solicitud local. 3.3) Ingresar el documento del usuario y	Auxiliar administrativo	Página web secretaria de salud.

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



<p>verificar derechos. 3.4) Leer la ventanilla que se genera al verificar derechos 3.4.1) Verificar al régimen que pertenezca el usuario (contributivo, subsidiado, población vulnerable, o si tiene algún tipo de tutela).</p>		
<p>4) Digitar el formulario que nos genera la página de la secretaria de salud departamental del Tolima. 4.1) Oprimir la opción de verificar derechos por nombre. 4.2) Digitar las casillas con los datos que nos solicitan del usuario, desde nombre hasta patología a recordar. 4.3) Digitar en la casilla de procedimiento. 4.4) Digitalizar en la casilla de diagnóstico. 4.5) Digitalizar especialidad. 4.6) Oprimir seleccionar archivo. 4.7) Digitar en la casilla observaciones, el procedimiento o medicamentos que requiera el usuario con los anexos requeridos. 4.8) Oprimir registrar datos para generar la nueva ventana.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>Página web secretaria de salud.</p>
<p>5) Oprimir aceptar, para continuar el proceso de radicación y escribir sobre la copia en número de radicación que generó. 5.1) Verificar la totalidad de digitalización de los campos anteriores.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>N/A</p>
<p>6) Informar al usuario el tiempo límite de espera, para recibir su autorización, siendo este de cinco días hábiles. 6.1) Informar al usuario al momento de recibir su autorización que cuenta con treinta días hábiles.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>Autorización</p>

4. INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: auxiliar administrativo, usuario.

Recursos Físicos: material de papelería, equipo de cómputo, impresora.

5. DOCUMENTOS REFERENCIA

<p>Elaborado por: coordinación asistencial</p>	<p>Copia controlada</p>	<p>Aprobado por gerencia</p>
<p>Revisado por: comité MPG</p>		<p>Fecha de Aprobación: 12/09/2019</p>



PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

Página 31 de 50

DOCUMENTOS RELACIONADOS

Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004 SISTEMAS DE GESTION EN LA CALIDAD
N/A	LEY 100 DEL 93
N/A	LEY 1011 DE 2006 "GARANTIA DE CALIDAD"
N/A	DECRETO 1757 DEL 94 "GARANTIA DE LA CALIDAD"

6. BITÁCORA DE ACTUALIZACION

Versión	Fecha Aprobación	Ítem iterado	Motivo	Realizado por
01	24/04/2018	Todos	Aprobación inicial	Auxiliar administrativo, Pasante Universidad de Ibagué.

Elaborado por: coordinación asistencial

Revisado por: comité MPG

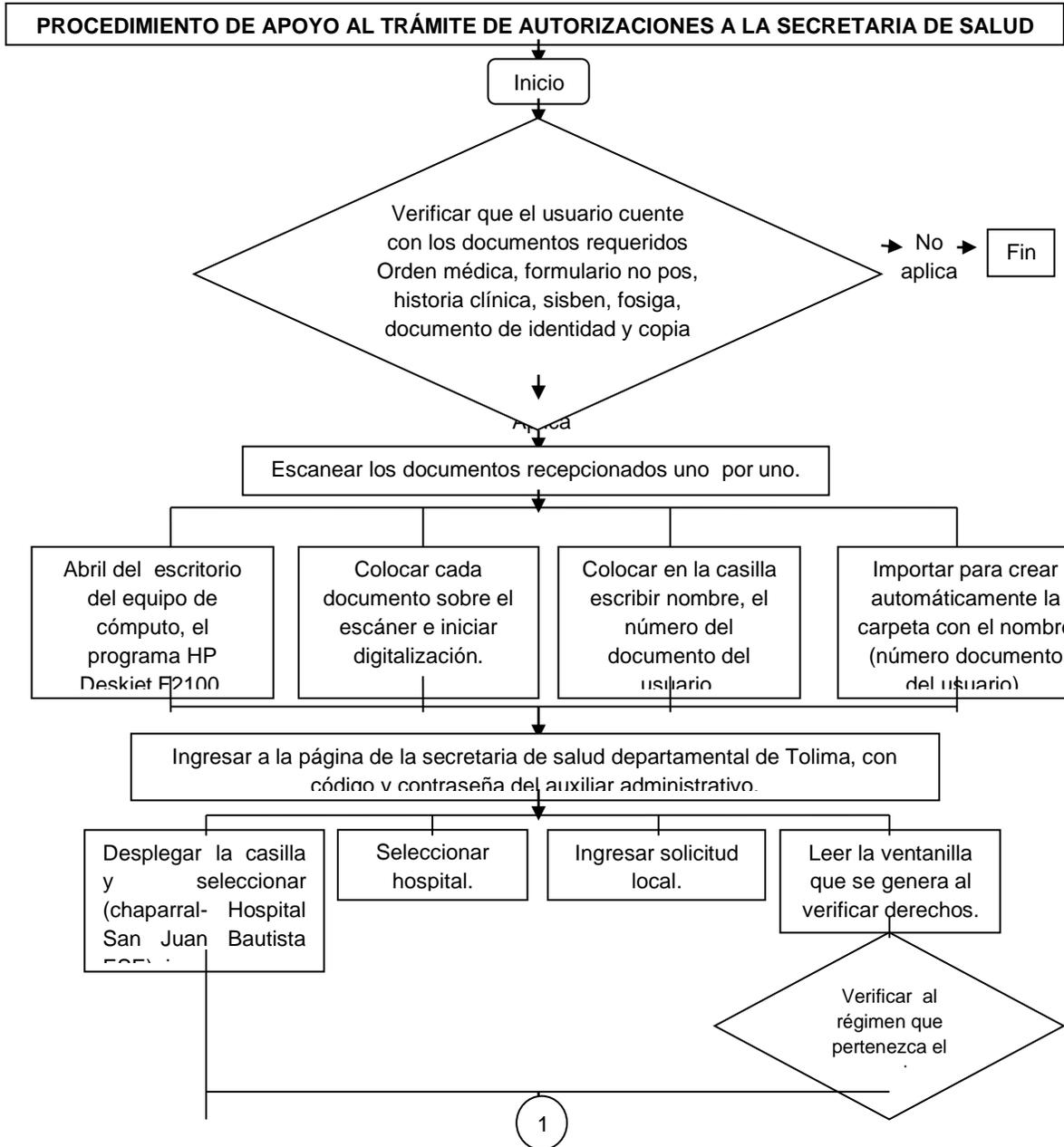
Copia controlada

Aprobado por gerencia

Fecha de Aprobación: 12/09/2019



DIAGRAMA DE FLUJO



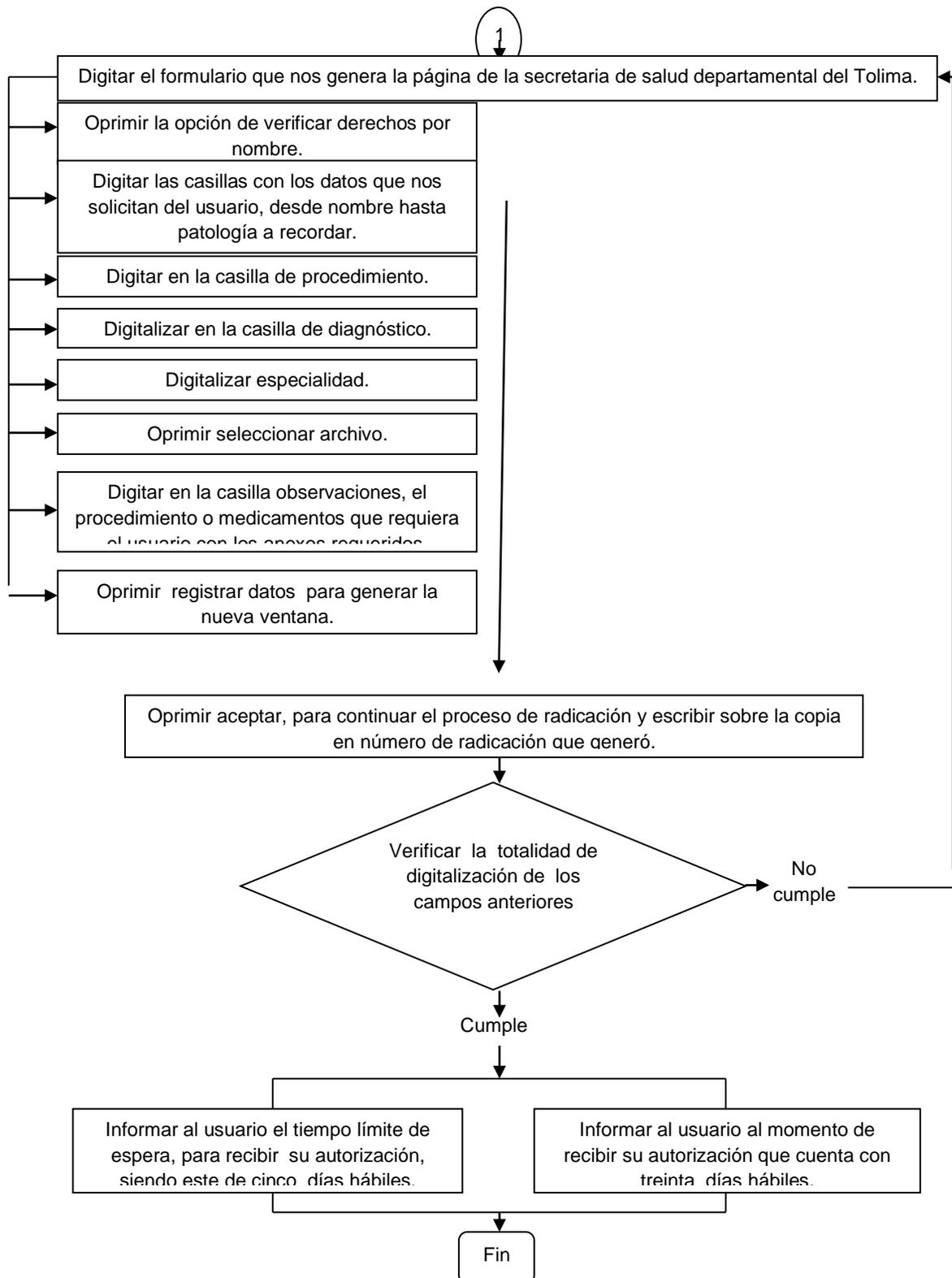
Elaborado por: coordinación asistencial

Copia controlada

Aprobado por gerencia

Revisado por: comité MPG

Fecha de Aprobación: 12/09/2019





4.4 PROCEDIMIENTO DE APOYO A LAS ACTIVIDADES DE LA SOCIEDAD DE USUARIO HJSB.

1. OBJETIVO: Apoyar las actividades de la asociación de usuarios para velar por la prestación, calidad y oportunidad de los servicios, la defensa de los derechos de los afiliados y el cumplimiento de sus deberes de acuerdo con las normas establecidas por el Hospital San Juan Bautista.

2. ALCANCE: Convocar, realizar reunión y dar respuesta a las inquietudes que los usuarios tengan por medio de la asociación.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1) Gestionar actividades que realice la asociación. 1.1) Convocar a cada miembro de la asociación por medio de una carta. 1.2) Realizar llamado vía telefónica.	Auxiliar administrativo	Carta de convocación
2) Organizar la agenda de la reunión. 2.1) Orden del día. 2.2) Llamado a lista y firma. 2.3) Temas a tratar. 2.4) Proposiciones y varios.	Auxiliar administrativo	Agenda atención al usuario
3) Realizar el acta de la reunión de la asociación. 3.1) Incluir evidencia fotográfica. 3.2) Incluir evidencia de firma y asistencia.	Auxiliar administrativo	Anexo 1.

4. INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: Auxiliar administrativo, integrantes de la asociación.

Recursos Físicos: Equipo de cómputo, video beam, impresora, materiales de papelería.

5. DOCUMENTOS REFERENCIA

DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004 Sistemas de gestión en la calidad.
N/A	LEY 100 DEL 93.
N/A	ley 1011 de 2006 "Garantía de calidad".
N/A	Decreto 1757 del 94 "Garantía de la calidad"

Elaborado por: coordinación asistencial

Revisado por: comité MPG

Copia controlada

Aprobado por gerencia

Fecha de Aprobación: 12/09/2019



PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

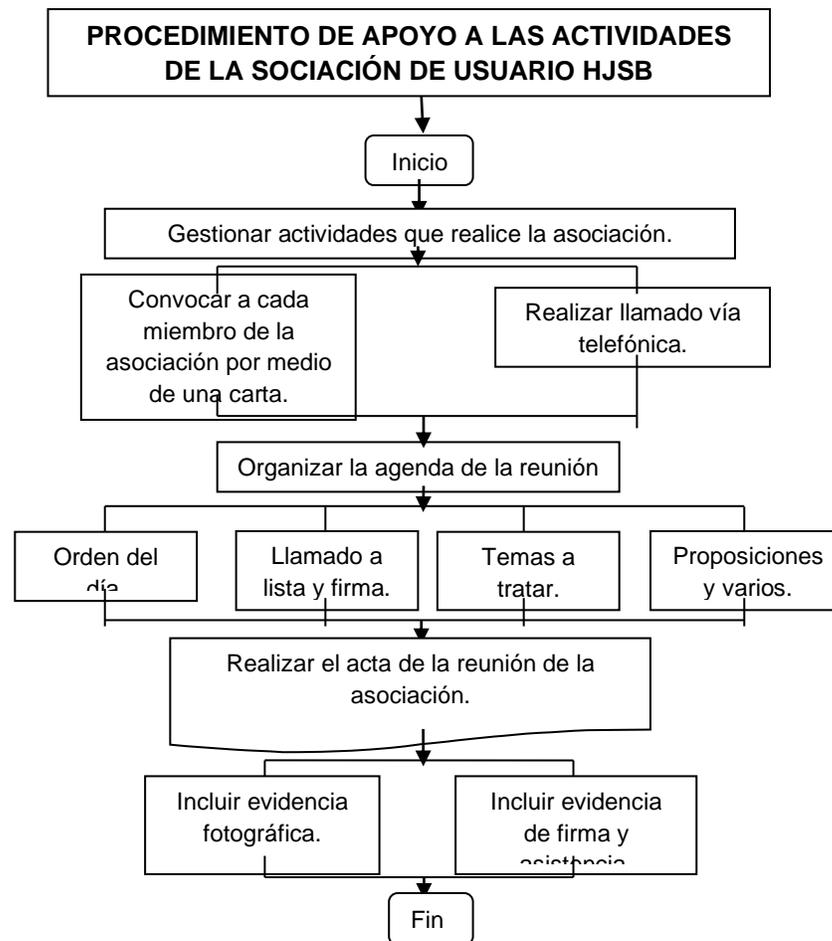
Página 35 de 50

6. BITÁCORA DE ACTUALIZACION

Versión	Fecha Aprobación	Ítem iterado	Motivo	Realizado por
01	25/04/2018	Todos	Aprobación inicial	Auxiliar administrativo, Pasante universidad Ibagué.

DIAGRAMA DE FLUJO

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019





4.5 PROCEDIMIENTO DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES A LOS USUARIOS HSJB.

1. OBJETIVO: Recordar a los usuarios, la importancia de conocer los derechos en salud y de igual manera los deberes que están obligados a cumplir al ingresar a la IPS HSJB.

2. ALCANCE: Planear y divulgar los derechos y deberes a todos los usuarios del Hospital San Juan Bautista E.S.E.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1) Gestionar actividades de divulgación, para los derechos y deberes de los usuarios mensualmente. 1.1) Organizar cartelera para la divulgación de derechos y deberes HSJB. 1.2) Convocar personalmente en grupos a cada usuario del HSJB para la divulgación de los derechos y deberes.	Auxiliar administrativo	Cartelera de divulgación
2) Actualizar folletos.	Auxiliar administrativo	Folletos actualizados
3) Recopilar evidencias. 3.1) Realizar registro fotográfico de la divulgación. 3.2) Aplicar formato de asistencia.	Auxiliar administrativo	Fotografías, formato de asistencia.
4) Informar a los usuarios los programas institucionales de promoción y prevención de la enfermedad, disponibles de acuerdo a su caracterización.	Auxiliar administrativo	N/A
5) Agradecer por la atención prestada.	Auxiliar administrativo	N/A

4. INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: Auxiliar administrativa, usuarios.

Recursos Físicos: equipo de cómputo, impresora, materiales de papelería.

5. DOCUMENTOS REFERENCIA

DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004 Sistemas de gestión en la calidad
N/A	LEY 100 DEL 93

Elaborado por: coordinación asistencial

Aprobado por gerencia

Revisado por: comité MPG

Copia controlada

Fecha de Aprobación: 12/09/2019



PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

Página 38 de 50

N/A	LEY 1011 DE 2006 "Garantía de calidad"
N/A	DECRETO 1757 del 94 "Garantía de la calidad"

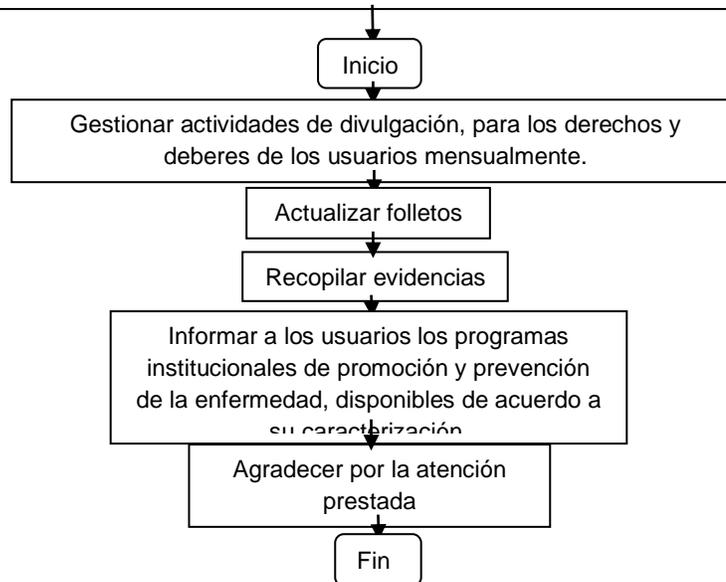
6. BITÁCORA DE ACTUALIZACION

Versión	Fecha Aprobación	Ítem iterado	Motivo	Realizado por
01	25/04/2018	Todos	Aprobación inicial	Auxiliar administrativo, Pasante universidad Ibagué.

DIAGRAMA DE FLUJO

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019

DIVULGACIÓN DE DERECHOS Y DEBERES A LOS USUARIOS HSJB



4.6 PROCEDIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS (PQRSD).

1. OBJETIVO: Conocer el nivel de satisfacción o inconformismo de los usuarios sobre los servicios prestados por la entidad, con el fin de incentivar a los funcionarios mediante las felicitaciones o generación de planes de mejora sobre los inconformismos.

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



2. ALCANCE: Diseñar, aplicar el instrumento de satisfacción del servicio, tramitar y solucionar las sugerencias e inconformidades que manifiestan los usuarios.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
1) Realizar apertura de los buzones, todos los lunes 3 pm a 4 pm, en compañía de un usuario o un integrante de la asociación de usuarios del hospital san juan bautista.	Auxiliar administrativo	Acta
2) Recoger cada PQRSD de cada servicio del hospital en la que se encuentre el buzón.	Auxiliar administrativo	Formato PQRSD
3) Separar para el servicio que valla dirigido el PQRSD.	Auxiliar administrativo	Formato PQRSD
4) Enumerar con un consecutivo que se ingresa en la base de datos que se lleva magnéticamente.	Auxiliar administrativo	Formato PQRSD
5) Ingresar los datos del quejoso en la base que se tiene magnéticamente. 5.1) Número del consecutivo según base magnética 5.2) Fecha de la queja 5.3) Mes de la queja 5.4) Nombre del quejoso 5.5) Teléfono del quejoso 5.6) Tipo de queja 5.7) Servicio al que va dirigido PQRSD 5.8) Quien informa (Aux Siau) 5.9) PQRSD informado 5.10) Acta de PQRSD 5.11) Fecha límite de respuesta del PQRSD.	Auxiliar administrativo	Documento de Excel
6) Realizar el acta de apertura de buzones, en la cual se describe cuantos buzones hay y en qué servicio están instalados. 6.1) Realizar un oficio en Word, en la cual se remite el PQRSD al jefe inmediato de cada servicio para dar respuesta 6.2) Las peticiones relacionadas con el acceso al sistema de salud, la gestión del riesgo en salud, la articulación de los servicios para acceso efectivo, la garantía de la calidad en la prestación de los servicios de salud, la representación del afiliado ante el prestador y los demás actores, y la inadecuada prestación del servicio de	Auxiliar administrativo	Acta, documento en Word con recibido para cada jefe de servicio.

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



<p>salud que afecte la oportunidad, continuidad o integralidad, presentados directamente por los usuarios ante la entidad responsable o ante esta Superintendencia, trasladados al vigilado, se deben resolver de fondo en un término máximo de cinco (5) días a partir de la fecha de radicación.</p> <p>6.3) Peticiones generales: 15 6.4) Solicitudes de información: 10 días 6.5) Copias: dentro de los 3 días - Si las copias son de historias clínicas o de exámenes y se requieran para una consulta o urgente, serán catalogados como reclamos.</p>		
<p>7) Realizar seguimiento continuo a los PQRSD para la pronta respuesta del quejoso.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>Documento en Excel, base de datos.</p>
<p>8) Enviar directamente a la dirección encontrada en el PQRSD, cuando se tiene la respuesta del funcionario del HSJB, o se llama para obtener los datos necesarios.</p> <p>8.1) Si es directamente en el municipio de chaparral con mensajero de la IPS. 8.2) Si es en otro municipio se mandan por correo ya sea (Servientrega u otro y se pega el recibo de envía en la queja interpuesta. 8.3) Si son anónimas o no dejan datos se publican en las carteleras que se encuentran ubicadas en consulta externa y asistencial.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>Carta al quejoso y recibido por parte del mismo</p>
<p>9) Guardar en archivo de manera física todos los PQRSD.</p>	<p>Auxiliar administrativo</p>	<p>PQRSD impresos</p>
<p>10) Enviar informes cada tres meses a coordinación médica, calidad y oficina de gerencia.</p>	<p>Auxiliar Administrativo</p>	<p>Correo electrónico y documento en físico.</p>

4. INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: auxiliares administrativos

Recursos Físicos: material de papelería, equipo de cómputo, impresora

5. DOCUMENTOS REFERENCIA

<p>Elaborado por: coordinación asistencial</p>	<p>Copia controlada</p>	<p>Aprobado por gerencia</p>
<p>Revisado por: comité MPG</p>		<p>Fecha de Aprobación: 12/09/2019</p>



PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

Página 42 de 50

DOCUMENTOS RELACIONADOS

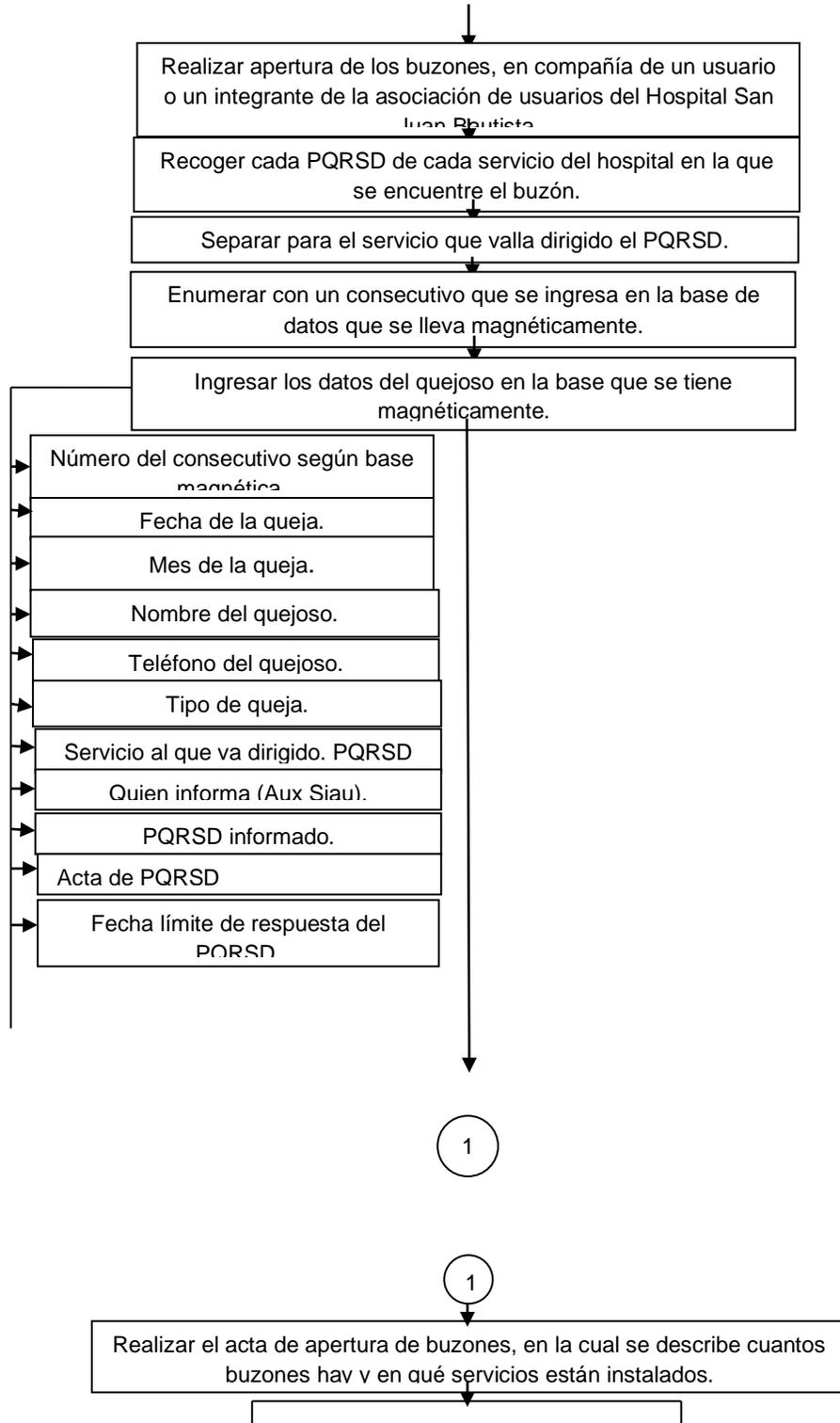
Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004 Sistemas de gestión en la calidad
N/A	Ley 100 del 93
N/A	Ley 1011 de 2006 "Garantía de calidad"
N/A	Decreto 1757 del 94 "Garantía de la calidad"
N/A	formato de quejas, peticiones, sugerencia, reclamos, denuncias y o felicitaciones

6. BITÁCORA DE ACTUALIZACION

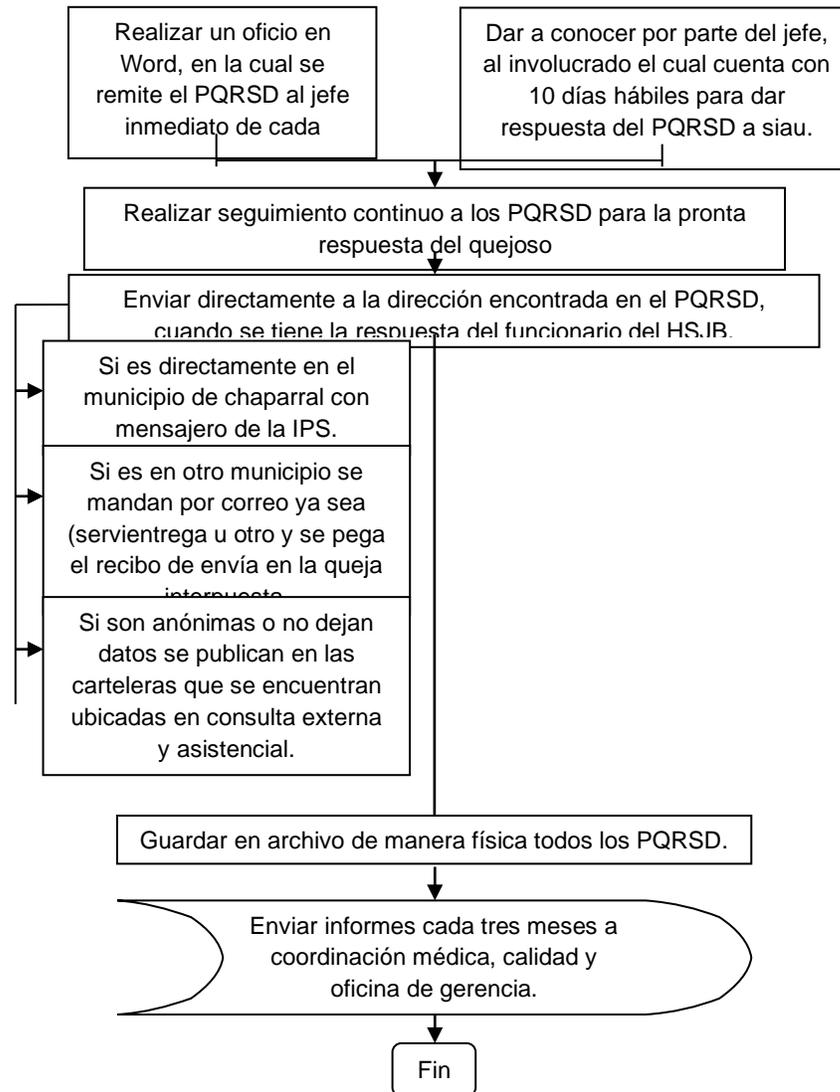
Versión	Fecha Aprobación	Ítem iterado	Motivo	Realizado por
01	30/06/2006	Todas	Aprobación inicial	Director de Calidad
02	31/01/2013	todos	Actualización de la versión	oficina de calidad
03	28/04/2015	3	Actualización	Coordinador de Calidad
04	23/04/2018	Todos	Actualización	Auxiliar administrativo, Pasante Universidad de Ibagué.
05	10/01/2019	3	Apertura de buzones y tiempos de respuesta de PQRS	Coordinación asistencial

DIAGRAMA DE FLUJO





Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



4.7 PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN.

1. OBJETIVO: Establecer los lineamientos para obtener espacios de participación ciudadana, que permitan obtener una mejor calidad de los servicios basados en las opiniones de nuestros usuarios mediante encuestas de satisfacción.

2. ALCANCE: Recepcionar, tabular y documentar las satisfacciones e insatisfacciones que manifiestan los usuarios

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO																																					
<p>1. Aplicar formula y sacar muestra de acuerdo con número de usuarios atendidos en la institución</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="8">FICHA TÉCNICA PARA EL CALCULO DE LA MUESTRA PARA POBLACION FINITA</th> </tr> <tr> <th>UNIDAD DE ANALISIS</th> <th>N</th> <th>P</th> <th>Q</th> <th>S²_P</th> <th>Z²</th> <th>E²</th> <th>n</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Pacientes atendidos en la institución en cada uno de los servicios</td> <td></td> <td>0,95</td> <td>0,01</td> <td>0,0099</td> <td>4</td> <td>0,0025</td> <td></td> </tr> <tr> <td>N = Población: Corresponde al numero de pacientes atendidos en la institución</td> <td colspan="7" rowspan="6"> <p>Muestra = n = $\frac{N * Z^2 * S^2_p}{NE^2 + Z^2 S^2_p}$</p> </td> </tr> <tr> <td>P = Probabilidad de satisfacción de los usuarios de 95%</td> </tr> <tr> <td>Q = 1 - P</td> </tr> <tr> <td>S²_P = P * Q = Varianza poblacional</td> </tr> <tr> <td>E = 0.05 = Error de Muestreo</td> </tr> <tr> <td>Z = 2, Nivel de confianza, equivalente en la tabla de Z al 95.5%</td> </tr> </tbody> </table>	FICHA TÉCNICA PARA EL CALCULO DE LA MUESTRA PARA POBLACION FINITA								UNIDAD DE ANALISIS	N	P	Q	S ² _P	Z ²	E ²	n	Pacientes atendidos en la institución en cada uno de los servicios		0,95	0,01	0,0099	4	0,0025		N = Población: Corresponde al numero de pacientes atendidos en la institución	<p>Muestra = n = $\frac{N * Z^2 * S^2_p}{NE^2 + Z^2 S^2_p}$</p>							P = Probabilidad de satisfacción de los usuarios de 95%	Q = 1 - P	S ² _P = P * Q = Varianza poblacional	E = 0.05 = Error de Muestreo	Z = 2, Nivel de confianza, equivalente en la tabla de Z al 95.5%	Auxiliar administrativa	
FICHA TÉCNICA PARA EL CALCULO DE LA MUESTRA PARA POBLACION FINITA																																							
UNIDAD DE ANALISIS	N	P	Q	S ² _P	Z ²	E ²	n																																
Pacientes atendidos en la institución en cada uno de los servicios		0,95	0,01	0,0099	4	0,0025																																	
N = Población: Corresponde al numero de pacientes atendidos en la institución	<p>Muestra = n = $\frac{N * Z^2 * S^2_p}{NE^2 + Z^2 S^2_p}$</p>																																						
P = Probabilidad de satisfacción de los usuarios de 95%																																							
Q = 1 - P																																							
S ² _P = P * Q = Varianza poblacional																																							
E = 0.05 = Error de Muestreo																																							
Z = 2, Nivel de confianza, equivalente en la tabla de Z al 95.5%																																							
<p>1.1) Realizar a cada usuario del HSJB, la encuesta de satisfacción en el servicio de consulta externa y/ o hospitalización.</p>																																							
<p>2) Recopilar y tabular las encuestas de cada uno de los servicios.</p> <p>2.1) Contar el total de encuestas aplicadas</p> <p>2.2) Contar el total de pregunta de la encuesta.</p> <p>2.3) realizar la tabulación adecuada</p> <p>2.4) realizar el análisis de cada pregunta</p>	Auxiliar administrativa	Hoja de datos																																					
<p>4) Documentar el informe mensual y trimestral.</p> <p>4.1) solicitar planes de mejora y la satisfacción esta por debajo del 95%</p> <p>4.1) Enviar vía electrónica los documentos del inciso 4 a calidad, coordinación médica, gerencia.</p>	Auxiliar administrativa	Informe																																					

4. INSUMOS REQUERIDOS:

Recurso Humano: Auxiliar administrativo, usuarios

Recursos Físicos: Material de papelería, equipo de cómputo, impresora.

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

Página 46 de 50

5. DOCUMENTOS REFERENCIA

DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004 SISTEMAS DE GESTION EN LA CALIDAD
N/A	LEY 100 DEL 93
N/A	LEY 1011 DE 2006 "GARANTIA DE CALIDAD"
N/A	DECRETO 1757 DEL 94 "GARANTIA DE LA CALIDAD"

6. BITÁCORA DE ACTUALIZACION

Versión	Fecha Aprobación	Ítem iterado	Motivo	Realizado por
01	24/04/2018	Todos	Aprobación inicial	Auxiliar administrativo, Pasante Universidad de Ibagué.
02	28/05/2019	Todos	Modificación muestra para la aplicación de encuesta y realización de informes	Coordinación asistencial

DIAGRAMA DE FLUJO

PROCEDIMIENTO APLICACIÓN DE LAS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN

Inicio

Aplicación de encuestas de acuerdo a muestra por cada servicio del Hospital San Juan Bautista.

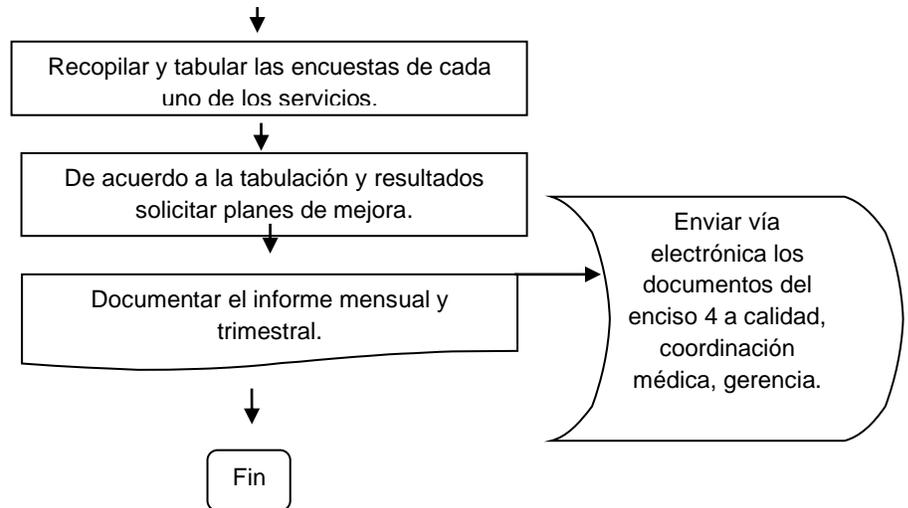
Elaborado por: coordinación asistencial

Aprobado por gerencia

Revisado por: comité MPG

Copia controlada

Fecha de Aprobación: 12/09/2019



4.8 PROCEDIMIENTO APOYO AL USUARIO EN EL TRÁMITE DE RESULTADOS DE LABORATORIO CLINICO.

1. OBJETIVO: establecer los lineamientos para general eficazmente las solicitudes que realicen los usuarios del Hospital San Juan Bautista E.S.E.

2. ALCANCE: Recepcionar, documentar y emitir respuesta al usuario que solicito la autorización.

3. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO:

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

Página 48 de 50

ACTIVIDADES	RESPONSABLE	DOCUMENTO
ACTIVIDADES DE PREPARACIÓN		
1) Saludar amablemente.	Auxiliar administrativo	N/A
2) Preguntar qué servicio requiere el usuario.	Auxiliar administrativo	N/A
3) Ingresar a la página Hosvital. 3.1) Digitar usuario y contraseña. 3.2) Seleccionar gestión asistencial. 3.3) Seleccionar resumen de historia clínica. 3.4) Digitar en la casilla, el número del documento del usuario. 3.5) Seleccionar el tipo de documento (RC, TI, CC, otros) e ingresar.	Auxiliar administrativo	Software Hosvital
4) Seleccionar en la ventana que se genera, la opción resultados. 4.1) Seleccionar dentro de los tipos de exámenes (laboratorio). 4.2) Solicitar al usuario la fecha de la toma del examen e ingresarla en la casilla que corresponde. 4.3) Ingresar igualmente la fecha del día que reclaman los laboratorios en la casilla que corresponde.	Auxiliar administrativo	Software Hosvital
5) Si no se encuentran los reportes de laboratorio, se le informa al usuario el tipo que se tardan.	Auxiliar administrativo	N/A
6) Imprimir y entregar.	Auxiliar administrativo	Reportes de laboratorio impresos.

4. INSUMOS REQUERIDOS:**Recurso Humano:** auxiliar administrativo, usuario.**Recursos Físicos:** material de papelería, equipo de cómputo, impresora.**5. DOCUMENTOS REFERENCIA**

DOCUMENTOS RELACIONADOS	
Código	Título
N/A	NTCGP-1000/2004 SISTEMAS DE GESTION EN LA CALIDAD
N/A	LEY 100 DEL 93
N/A	LEY 1011 DE 2006 "GARANTIA DE CALIDAD"

Elaborado por: coordinación asistencial	Copia controlada	Aprobado por gerencia
Revisado por: comité MPG		Fecha de Aprobación: 12/09/2019



PA- GMA-AU-M1

Versión:05

**MANUAL ATENCIÓN DE USUARIOS HOSPITAL SAN JUAN
BAUTISTA**

Página 49 de 50

N/A

DECRETO 1757 DEL 94 "GARANTIA DE LA CALIDAD"

6. BITÁCORA DE ACTUALIZACION

Versión	Fecha Aprobación	Ítem iterado	Motivo	Realizado por
01	24/04/2018	Todos	Aprobación inicial	Auxiliar administrativo, Pasante Universidad de Ibagué.

DIAGRAMA DE FLUJO

