




EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
PASTO SALUD E.S.E

NIT. 900091143-9

MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO

VERSION 8.0

San Juan de Pasto
2024

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	2

MANUAL DE INFORMACIÓN Y ATENCION AL USUARIO

ACTUALIZADO POR:

MARIA ELENA ARTURO DE VRIES
 Profesional Universitaria
 SIAU

San Juan de Pasto,
 2024






	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	3

TABLA DE CONTENIDO

FORMATO 225 DEL 22 DE JULIO DE 2024	6
CONTROL DE CAMBIOS	7
PRESENTACIÓN	8
1. OBJETIVOS	9
1.1 OBJETIVO GENERAL	9
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	9
1.3 ALCANCE	10
2. MARCO LEGAL	10
3. GLOSARIO	13
4. PLATAFORMA ESTRATEGICA	16
4.1 MISIÓN	16
4.2 VISIÓN	16
4.3 VALORES INSTITUCIONALES	16
5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE PASTO SALUD ESE	16
5.1 DERECHOS	16
5.2 DEBERES	19
5.3 Derecho elegir Libremente el Profesional de la Preferencia	20
5.3.1 RUTA DERECHO ELEGIR LIBREMENTE EL PROFESIONAL DE LA PREFERENCIA Y RUTA PARA PEDIR UNA SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA	20
6. PROCESO DE INFORMACION Y ATENCIONAL USUARIO	21
6.1 QUÉ ES EL PROCESO DE GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO	21
6.1.1 Para qué sirve el Servicio de Gestión y Orientación al Usuario (SIAU)	21
6.1.2 Por qué y para qué informar	21
6.1.3 Qué información se debe suministrar a los usuarios	21
6.1.4 Cuándo se informa a los usuarios	22
6.1.5 Beneficios para el usuario	22
6.1.6 Beneficios para el prestador	22
6.2 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN PARA LA INFORMACIÓN Y ATENCION DEL USUARIO	22
6.2.1 Mecanismo de atención presencial	24
6.2.2 Mecanismo de atención personalizada por medio de teléfono	25
6.2.3 Mecanismo de asignación de citas emergente vía WhatsApp.	25
6.2.4 Mecanismo de atención virtual para asignación de citas- Talk-To	25
6.2.5 Mecanismo de atención virtual para la recepción de PQRSFD-d´.	26
6.2.6 Buzones de recepción de PQRSFD- d´.	26
6.2.7 Mecanismo de atención virtual por medio del correo electrónico.	26
6.2.8 Redes Sociales	26
6.2.9 La ventanilla única	27
6.2.10 Puntos de atención servicios amigables para adolescentes	27

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	4

6.2.11 Mecanismo de Atención en accesibilidad a población con capacidades especiales	28
6.2.11.1 Cartilla derechos y deberes Lenguaje Braile	28
6.2.11.2 Centro de Relevó.	28
6.2.11.3 Convertic - Jaws.	28
6.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN ACCESIBILIDAD DE ASIGNACIÓN DE CITAS A GRUPOS POBLACIONALES VULNERABLES	29
6.3.1. Qué hacer ante el caso de un paciente indocumentado	30
7. PROTOCOLO PARA LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.	32
7.1 INDICACIONES GENERALES PARA LA ORIENTACION AL USUARIO	32
7.2 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE FORMA PERSONAL	33
7.3 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	35
7.4 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CHAT	37
7.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR WHATSAPP	38
7.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRONICO	38
7.7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL	38
7.8 CONSIDERACIONES GENERALES REFERENTES A LA ATENCION A LOS USUARIOS	41
7.8.1 Como de deberá recibir una crítica.	41
7.8.2 Qué hacer en una situación de agresividad	43
8. TECNICA CLIENTE OCULTO	44
8.2 Metodología	45
8.2.1 Fase de preparación	45
8.2.2 Fase de recolección de la información	45
8.2.3 Fase de elaboración informe y recomendaciones	45
9. PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO-SIAU	46
9.1 ASIGNACIÓN DE CITAS	46
9.1.1 Manejo de situaciones que puedan presentarse	46
9.1.2 Qué hacer ante una desprogramación de una cita	47
9.2 SOLICITUD DE COPIA DE HISTORIA CLÍNICA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS	49
9.2 ADMINISTRACION DE PQRSF-D (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES – DENUNCIA	50
9.3.1 Presentación y radicación de PQRSF – D.	51
9.3.2 Que hacer ante una denuncia de un servidor público.	52
9.2.4 Términos de respuesta para la PQR-D	52
9.3.3 Seguimiento a la respuesta a una PQR	54
9.4 PROCEDIMIENTO MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO	55
9.5 PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD	56
9.5.1 Política de participación social en salud en Pasto Salud E.S.E.	57
9.5.2 Asociaciones de usuarios	58
9.5.2.1 Funciones asociación de usuarios.	58

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	5

9.5.2.2 Participación de las asociaciones de usuarios en la Pasto Salud E.S.E., en la Junta directiva.	59
9.5.3 Rendición de cuentas.	60
10. RECOMENDACIONES PARA CHARLA EN SALAS DE ESPERA	61
10.1 Definir tipo de Población	61
10.2 Selección del Contenido de los Temas	61
10.3 Quien lo realiza	62
10.4 Donde realizar las charlas	62
10.5 Tiempo de Intervención	62
10.6 Número de Participantes	62
10.7 MATERIAL DE EDUCACIÓN	62
11. OTROS PROCESOS INTERNOS	63
11.1 OTRAS SOLICITUDES	63
11.1.2 REFERENTE A PQRSF-D DEL CLIENTE INTERNO	63
BIBLIOGRAFIA	65
ANEXOS	69



	SOLICITUD DE CREACION, MODIFICACION O ELIMINACION DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
	VERSION 8.0	CODIGO GSI-MDR
PROCESO / SERVICIO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION		NUM 225


PROCESO	PROCEDIMIENTO	TIPO DE DOCUMENTO
GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO	Manual de Información y Orientación al Usuario	MANUAL
NOMBRE DEL DOCUMENTO	CODIGO	TIPO DE SOLICITUD
Manual de Información y Orientación al Usuario	MA-IAU	MODIFICACION/ACTUALIZACION
FECHA		
22 de julio de 2024		
CAUSAS DE(Creación, Modificación o eliminación)		
De acuerdo a Plan de PACAS-FAMEC 2024, se dejó como oportunidad de mejora, la actualización del Manual de información y Orientación al usuario, ya que el directorio se encuentra desactualizado, se realiza la revisión general y se actualiza otros datos.		
DESCRIPCION DE LAS MEJORAS		
Se actualiza directorio de servicios de Pasto Salud ESE eliminando los teléfonos de las sedes ya que no funcionan. Se incluye un objetivo de estrategia de cliente oculto, y se incluye un capítulo No. 8 de la estrategia. Se incluyen definiciones en el glosario. Se incluye los derechos y deberes en el capítulo 5, y el subcapítulo No. 5.3 Derecho Elegir libremente el profesional de la preferencia y ser informado sobre la ruta establecida, para pedir una segunda opinión médica en el capítulo 6.3 protocolo de atención en accesibilidad de asignación de citas a grupos poblacionales vulnerables y se actualiza por la Guía de Atención a Pacientes en Situación de Vulnerabilidad y Población con Características Particulares GU-APV (antes Manual). En el capítulo 7.1 indicaciones generales para la orientación al usuario se incluyen más recomendaciones para el guarda de vigilancia. En el capítulo 7.6 protocolo para la atención por correo electrónico se mejora redacción y se actualiza los correos, en el capítulo 9.3. Administración de PORSE-D se actualiza nueva información. En el capítulo 9.3.3 Terminos de respuesta para la PORSE-D. Se incluye información de acuerdo a la normatividad vigente. En el capítulo 11.2 referente a PORSE-D del cliente interno, se mejora la redacción. Se incluye un anexo del capítulo del cliente oculto. La revisión y actualización de redacción.		
SECCIÓN MODIFICADA AL DOCUMENTO		
Objetivo General, capítulo No. 8 de la estrategia del cliente oculto y anexo, glosario, capítulo 5 de Derechos y Deberes, 5.3 Derecho Elegir libremente el profesional de la preferencia y ser informado sobre la ruta establecida, para pedir una segunda opinión médica, 6.3 protocolo de atención en accesibilidad de asignación de citas a grupos poblacionales vulnerables, Capítulo 7.1 indicaciones generales para la orientación al usuario, capítulo 7.6 protocolo para la atención por correo electrónico, Capítulo 9.3. Administración de PORSE-D, capítulo 11.2 referente a PORSE-D del cliente interno		
NOMBRES Y APELLIDOS DE QUIEN ELABORÓ	NOMBRES Y APELLIDOS DE QUIEN REVISÓ	ACEPTADO
MARIA ELENA ARTURO DE VRIES	(Lider de proceso o jefe inmediato de acuerdo a la estructura organizacional de la empresa)	SI
	CARLOS JULIO ARELLANO RUIZ	NO
	DIEGO FERNANDO MORALES ORTEGON	



EL PRESENTE FORMATO ES IDENTICO AL ORIGINAL APROBADO. LAS MODIFICACIONES AL FORMATO NO SON VALIDAS SIN APROBACION (FIRMAS EN FORMATO ORIGINAL). OFICINA DE SEORIA DE PLANEACION FECHA DE CREACION Y/O ACTUALIZACION: 22-11-2022

	SOLICITUD DE CREACION, MODIFICACION O ELIMINACION DE DOCUMENTOS Y REGISTROS	
	VERSION 8.0	CODIGO GSI-MDR
PROCESO / SERVICIO GESTION DE SISTEMAS DE INFORMACION		NUM 225

CARGO	CARGO	CARGO
Profesional Universitaria	Subgerente de Salud e Investigación	Gerente
FIRMA	FIRMA	FIRMA

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	7


CONTROL DE CAMBIOS

E: Elaboración del Documento

M: Modificación del Documento

X: Eliminación del Documento

VERSIÓN	CONTROL DE CAMBIOS AL DOCUMENTO	INFORMACIÓN DE CAMBIOS					ACTO ADMINISTRATIVO DE ADOPCIÓN
		E	M	X	ACTIVIDADES O JUSTIFICACIÓN	ELABORÓ /ACTUALIZÓ	
8.0	Actualización y adopción del Manual de información y atención al Usuario		x		Justificación: Actualización del Manual de Información y atención al usuario, incluye capítulo de estrategia de cliente oculto, la ruta del derecho a la segunda opinión médica y derechos al libre escogencia de médico de su preferencia y actualización del directorio de las sedes, capítulo de derechos y deberes, actualización de Administración de PQRSF-D y términos de respuesta, actualización de cliente interno de PQRSFD'd	María Elena Arturo De Vries - Profesional Universitario	Formato 225 de solicitud de creación, modificación ó eliminación de documentos y registros de fecha 18 de junio 2024
7.0	Actualización y adopción del Manual de información y atención al Usuario		x		Justificación: Actualización del Manual de Información y atención haciendo énfasis en los protocolos para realizar una comunicación efectiva con los Usuarios, los canales de comunicación que Pasto Salud ha dispuesto, los procesos y procedimientos que realiza el S-GOU como es la administración de PQRSFD-d'. Medición de satisfacción y Política de participación ciudadana.	María Elena Arturo De Vries - Trabajadora Social-contratista	Formato 225 de solicitud de creación, modificación ó eliminación de documentos y registros de fecha 26 de diciembre de 2023
6.0	Actualización y adopción del Manual de información y atención al Usuario		x		Justificación: Actualización del Manual de Información y atención haciendo énfasis en los protocolos para realizar una comunicación efectiva con los Usuarios, los canales de comunicación que Pasto Salud ha dispuesto, los procesos y procedimientos que realiza el S-GOU como es la administración de PQRSFD-d'. Medición de satisfacción y Política de participación ciudadana.	Lorena Pantoja -Profesional Universitario	Formato 225 de solicitud de creación, modificación o eliminación de documentos y registros de fecha 28 de mayo de 2021
2.0	Manual de Atención al Usuario	x			Justificación: Se actualiza el documento con el nombre Manual de Atención al Usuario, ajustándolo por requisitos de mejoramiento de la calidad de la atención.	Subgerencia de Salud e Investigación Oficina Asesora de Planeación	
1.0	Protocolo de Atención al Usuario <i>DEROGADO</i>			x	Justificación: Elaboración del protocolo de atención al Usuario por necesidad del servicio.	Elaboró:	Sin información

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	8

PRESENTACIÓN


El sistema de Gestión y Orientación al Usuario de Pasto Salud E.S.E., presenta el Manual de Información y Atención al Usuario, con el propósito de orientar y brindar una respuesta oportuna y clara en la prestación de la atención primaria en Salud a los Usuarios y su familia, servidores públicos y en general a los grupos de interés, por medio de una relación directa, humana y técnica de las diferentes necesidades, percepciones y expectativas en la administración de PQRSF-D, en la medición de satisfacción de los servicios de salud, resolución en los tramites administrativos y participación social en salud.

Pasto Salud E.S.E., adopta la iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud para fortalecer la calidad de los servicios de salud, además lo conceptuado por el gobierno nacional numeral 3.2.2.1 del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), referente a “El servicio al ciudadano tiene como propósito facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad y a través de los distintos canales. El Servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano.”¹

La construcción del Manual de Información y Atención al Usuario de Pasto Salud E.S.E., se ha realizado mediante la articulación e información con los procesos administrativos y misionales, puesto que Institución tiene el afán de la prestación de un servicio de atención primaria que integre la humanización, la seguridad del paciente, el mejoramiento continuo, la gestión del riesgo, entre otros; sin los cuales no sería posible de atender de manera adecuada y oportuna las necesidades de los usuarios.

Por lo anterior, el documento presenta los procesos de información y atención al Usuario, incluyendo los mecanismos o canales de comunicación y de asignación de citas, los protocolos generales y específicos utilizados para la atención al Usuario, la administración de PQRSFD- d', la medición de satisfacción y la participación de los usuarios en salud.

¹ /https://www.mineduccion.gov.co/1759/articles-398739_Guia_0010.pdf

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	9


1. OBJETIVOS

1.1 OBJETIVO GENERAL.

Brindar una herramienta que permita desarrollar el Sistema de Información y Atención al Usuario, acorde a las exigencias legales, a través de respuestas oportunas y claras a los Usuarios, servidores públicos y demás grupos de interés de Pasto Salud E.S.E., referente al acceso de los servicios de salud en atención primaria, tendientes a mejorar y mantener la calidad en la prestación de los servicios de salud y lograr la satisfacción del usuario y su familia.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Describir el mecanismo de recepción y gestión de las PQRSFD-d' presentadas por los Usuarios y grupos de interés, brindando una respuesta oportuna y en los tiempos previstos en la Ley.
- Brindar a los Usuarios de Pasto Salud E.S.E., en estado de vulneración un trato preferente, propiciando igualdad de oportunidades de acceso a los servicios.
- Medir la satisfacción percibida de los Usuarios ante los servicios de salud de atención primaria de Urgencias, Hospitalización, Ambulatorio, Imagenología y Laboratorio de la Red de prestadores de la Pasto Salud E.S.E.
- Difundir los canales y mecanismos de información con los que cuenta Pasto Salud E.S.E., para suministrar oportunamente atención a los Usuarios y grupos de interés de forma actualizada.
- Propiciar la conformación y renovación permanentemente de las Asociaciones de usuarios, que les permita vigilar la prestación, calidad y oportunidad de los servicios de salud en defensa y cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios.
- Realizar un acompañamiento técnico - profesional ante las necesidades y exceptivas de las Asociaciones de Usuarios de Pasto Salud E.S.E., en materia de información, procedimiento de PQRSFD-d', derechos y deberes, canales de atención, entre otros.
- Identificar temas de capacitación a los Usuarios de Pasto Salud E.S.E., en materia de salud y fortalecimiento de la participación ciudadana, a través de una metodología a seguir.
- Contar con diferentes herramientas TIC's, que permitan acercar al Usuario y a los grupos de interés a los servicios de salud que presta Pasto Salud E.S.E., lo cual facilita el acceso a la información.
- Implementar la técnica de cliente oculto para obtener una evaluación de la atención de los servicios basados en los criterios de calidad, oportunidad, trato humanizado, comodidad e información que ofrece Pasto Salud ESE.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	10

1.3 ALCANCE

El Manual de información y Atención al Usuario aplica para el talento humano que labora en Pasto Salud ESE, y dirigido a todos los grupos de interés, generando información frente a la prestación de los servicios, trámites administrativos o presentación de peticiones, quejas y reclamos derivados de los diferentes servicios.

2. MARCO LEGAL

Normas Legales que rigen el proceso de Gestión de Información y Atención al Usuario

CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA

Capítulo 4: De la protección y aplicación de los derechos.

Artículo 23: Describe el derecho que toda persona tiene a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.

Artículo 49: El Estado garantiza a todas las personas el acceso a los servicios de promoción, protección y recuperación de la salud.


Artículo 74: Acceso al cono cimiento de documentos público, salvo a los que establezca la ley

Artículo 270: El Estado garantiza las formas de vigilancia mediante la participacion ciudadana

Resolución 13437 de 1991: Las instituciones de salud deben garantizar la conformación del comité de ética hospitalaria, con la participación de un grupo interdisciplinario que se ocupan de las consultas, estudio, consejo y docencia frente a los dilemas éticos que surgen en la práctica de la atención médica hospitalaria. Toda la Resolución

Ley 100 de 1993 (Art. 159, 198, 211, 200: Se garantiza a los afiliados al Sistema General de Seguridad Social en Salud la debida organización y prestación de servicio en salud

Decreto 1757 de 1994. Capituló I, II, IV párrafo 2 art. Art. 15: Garantizar y proporcionar los medios de la participación social

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	11

Circular Externa 009 de 1996: Tramite oportuno en la atención al usuario frente a respuestas de queja, y peticiones, y calidad en la prestación de servicios en salud
Toda la Circular

Ley 850 de 2003: Establece las funciones, medios y recursos de acción de las veedurías ciudadanas. Toda la Ley

Ley 962 de 2005: Reglamenta la Veedurías Ciudadanas, Facilitar las relaciones de los particulares con la Administración Pública. Toda la Ley

Ley 1171 de 2007 Art 9 al 13: Garantiza atención preferencial adulto mayor de 62 años.

Ley Número 1122 De 2007 Art. 1: Ajustes al Sistema General de Seguridad Social en Salud, teniendo como prioridad el mejoramiento en la prestación de los servicios a los usuarios.

Resolución 1817 de 2009: Adoptar la carta de derechos y deberes de los usuarios.
Toda la Resolución

Resolución 1995 de 1999, Capítulo I y II: Criterios de manejo de historias clínicas

Resolución 4343 de 2010: Permite a las personas afiliadas contar con información adecuada y suficiente para el ejercicio de sus derechos y deberes.

Ley 1438 de 2011: Fortalece el SGSSS mediante un modelo de prestación de servicios.

Art. 6-21), Capítulo II Art. 4: Fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud. Toda la Resolución


Ley 1474 de 2011 Art. 73: Estatuto Anticorrupción y de atención al ciudadano.

Ley Estatutaria 1581 de 2012, Art. 1: Protección de datos

Decreto 2641 de 2012 (Reglamenta Art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011)
(Reglamenta Art. 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011): Fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública

Decreto 0019 de 2012, Capítulo I, art. 1 al 17: Racionalización de trámites

Resolución 1552 de 2013: Garantizar la oportunidad de citas en tiempos establecidos. Toda la Resolución.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	12

Ley 1712 de 2014 Art 11: Garantizar el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho.

Ley 1715 de 2015: Regula el derecho fundamental a la salud. Toda la Ley.

Ley 1755 de 2015 Art. 13,14, 15,17, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 27, 29, 30,31: Derecho de las personas a presentar derechos de petición por motivos de interés particular o general.

Ley 1751 de 2015 artículo 2, 5, 6, 10,11, 19: Garantía del derecho fundamental a la salud a los usuarios.

Decreto 1166 de 2016: las peticiones podrán presentarse verbalmente, deberán quedar constancia de la misma, o por escrito, y a través de cualquier medio idóneo. Todo el Decreto.

Decreto 780 de 2016, Artículos 2.10.1.1.7: Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector Salud y Protección Social.


Resolución 2063 de 2017: Garantizar la adopción de la política de participación social en salud. Toda la Resolución.

Circular Única 008 del 2018 "Titulo VII - Capitulo Primero: 2, 3. 3.1, 3.2, 3.3, Capitulo Segundo: Garantiza la participación ciudadana, formas de presentar PQRSF y tiempos de respuesta.

Circular 010-5 del 2023 II Instrucciones 3.3.2, 3.3.2.1, 3.3.2.2: Criterios para resolver las PQRS.

Circular 202315100000010-5 de 22 de junio de 2023 de Superintendencia Nacional de Salud por el cual se modifican los anexos técnicos relacionados con reclamos en salud y los términos para resolver los reclamos en salud.

Decreto 2106 de 2019, art. 14 de los lineamientos establecidos para la implementación de gobierno digital además de la ley 1712 de 2014, Resolución MinTIC 3564 del 2015

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	13

3. GLOSARIO

ACCESIBILIDAD: Posibilidad que tiene el Usuario para utilizar los servicios de salud.²

ACTITUD: Disposición de un colaborador hacia el Usuario, familia o grupo de interés, en respuesta a la necesidad de información y atención de los servicios de salud de atención primaria.

ATENCIÓN PERSONALIZADA: Los servidores públicos teniendo en cuentas sus actividades o funciones propias al cargo brindan una información personalizada e individualizada, de acuerdo a las necesidades y expectativas de los Usuarios.

ADRES: Administradora de los Recursos del Sistema General de Seguridad Social en Salud

BDUA: Base Única de Afiliados

CALIDAD: Atribuible al servicio de atención primaria que perciben los Usuarios, pues estos pueden calificar el conjunto de acciones, actividades o funciones del servidor público en cumplimiento de los objetivos misionales de la Empresa.

CAPACIDAD DE RESPUESTA: Es la reacción inmediata para agilizar las necesidades de los Usuarios.

CONTINUIDAD: Garantía que los usuarios reciben las intervenciones requeridas mediante la secuencia lógica y racional de actividades basadas en el conocimiento científico y sin interrupciones innecesarias.³

CLIENTE OCULTO: Se refiere tanto a una figura como una metodología de evaluación que utilizan las organizaciones comerciales para constatar la calidad de sus propios servicios y los de la competencia.⁴


DERECHOS: una garantía a tener una vida digna y un buen desarrollo dentro de la sociedad, debido a que los derechos humanos te ayudan a poseer libertad dentro de la misma.⁵

² <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCION-EN-SALUD.aspx>

³ Ibid.

⁴ <https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/adquisicion-clientes#:~:text=La%20propuesta%20de%20la%20t%C3%A9cnica,las%20sospechas%20de%20las%20personas>

⁵ https://www.google.com/search?q=definicion+de+derecho+de+iso+usuarios&rlz=1C1UUXU_esCO1114CO1114&sca

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	14

DEBERES: obligaciones que tienen todas las personas como parte de una sociedad o comunidad, con el fin de que las personas puedan convivir bien unas con otras.⁶

FOSYGA: Fondo de Solidaridad y Garantía

ORIENTACIÓN AL USUARIO: es la forma, actitudes, características de servir la atención primaria de acuerdo a las necesidades, expectativas e intereses de los usuarios.

OPORTUNIDAD: Posibilidad que tiene el Usuario de obtener los servicios que requiere sin que se presenten retrasos que pongan en riesgo su vida o su salud.⁷

PERTINENCIA: Garantía que los usuarios reciban los servicios que requieren.⁸

“PETICIÓN: Solicitud a través de la cual una persona por motivos de interés general o particular solicita la intervención de la entidad para la resolución de una situación, la prestación de un servicio, la información o requerimiento de copia de documentos, entre otros.

QUEJA: Manifestación de una persona, a través de la cual expresa inconformidad con el actuar de un funcionario de la entidad.⁹

RECLAMO: Solicitud a través de la cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud por parte de un actor del Sector Salud o solicita el reconocimiento del derecho fundamental a la salud.

RECLAMO DE RIESGO SIMPLE: Reclamo a través del cual los usuarios del sector salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.⁶


RECLAMO DE RIESGO PRIORIZADO: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

RECLAMO DE RIESGO VITAL: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya

6 https://www.google.com/search?q=definicion+de+derecho+de+lso+usuarios&rlz=1C1UUXU_esCO1114CO1114&sca
7 <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCION-EN-SALUD.aspx>

8 *Ibíd.*

9 *Ibíd.*

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	15

condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte...”¹⁰

SATISFACCIÓN DEL USUARIO: Nivel del estado de ánimo del Usuario-Paciente y su familia al comparar la atención en salud con sus expectativas.

SEGURIDAD: Conjunto de elementos estructurales, procesos, instrumentos y metodología que minimizan el riesgo de sufrir eventos adversos durante la atención.¹¹

SIGLAS PQRSFD- d’. Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias y desistimiento.

SUGERENCIA: Recomendación o propuesta que formula un usuario para el mejoramiento de las funciones, servicios, metas y objetivos de la entidad.


FELICITACIÓN: Manifestación de reconocimiento o logro alcanzado por una persona o entidad.

DENUNCIAS: contra servidor público. Solicitud de los Usuarios, ciudadanos o entidades relacionada con presuntos actos irregulares o ilícitos por parte de servidores públicos de Pasto Salud E.S.E., que podrían tener alcance disciplinario, fiscal, penal, entre otros; para que se inicien las correspondientes investigaciones disciplinarias y/o se remitan las correspondientes copias a las entidades competentes de adelantar la investigación. Art 86 Ley 1952 de 2019.⁶

DESISTIMIENTO: Los Usuarios podrán desistir en cualquier momento de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero se podrá continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirá acta motivada.⁶

10 Circular 202315100000010-5 de 22 de junio de 2023 de Superintendencia Nacional de Salud

11 <https://www.minsalud.gov.co/salud/Paginas/ATRIBUTOS-DE-LA-CALIDAD-EN-LA-ATENCI%C3%93N-EN-SALUD.aspx>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	16

4. PLATAFORMA ESTRATEGICA

4.1 MISIÓN

Prestar servicios de atención primaria en salud con calidad y responsabilidad social en el área urbana y rural del municipio de Pasto, a través de las sedes integradas en red, con recurso humano comprometido y proactivo, procesos seguros, humanizados, efectivos y eficientes, enmarcados en un actuar íntegro que responda a las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

4.2 VISIÓN

En el año 2024, Pasto Salud ESE se posicionará prestando servicios de salud con estándares superiores de desempeño en gestión clínica, seguridad, humanización, talento humano competente, comprometido e íntegro, generando beneficios tangibles para nuestros grupos de interés y solidez financiera.

4.3 VALORES INSTITUCIONALES


La Empresa Social del Estado PASTO SALUD E.S.E. adopta como sus Valores Institucionales los determinados por el Departamento Administrativo de la Función Pública DAFP, siendo esta la premisa orientadora del actuar de todos los servidores públicos, mismos valores que fueron construidos de forma participativa por la mencionada entidad para el ejercicio de la administración pública.



Diligencia: Cumplimiento con los deberes, funciones y responsabilidades asignadas a mi cargo de la mejor manera posible, con atención, prontitud, destreza y eficiencia, para así optimizar el uso de los recursos del Estado.

Justicia: Actúo con imparcialidad garantizando los derechos de las personas, con equidad, igualdad y sin discriminación.

Compromiso: Soy consciente de la importancia de mi rol como servidor público y estoy en disposición permanente para comprender y resolver las necesidades de

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	17

las personas con las que me relaciono en mis labores cotidianas, buscando siempre mejorar su bienestar.

Honestidad: Actúo siempre con fundamento en la verdad, cumpliendo mis deberes con transparencia y rectitud, y siempre favoreciendo el interés general.

Respeto: Reconozco, valoro y trato de manera digna a todas las personas, con sus virtudes y defectos, sin importar su labor, su procedencia, títulos o cualquier otra condición.”¹²

5. DERECHOS Y DEBERES DE LOS USUARIOS DE PASTO SALUD E.S.E.


La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, cuenta con la Resolución 572 del 30 de junio del 2023, por, medio de la cual actualiza, aprueba y adopta.

Los cuales puede ejercer todo paciente sin restricciones por motivos de raza, sexo, género, edad, idioma, religión, opiniones políticas o de cualquier índole, origen social, posición económica o condición social y deben ser respetados por cada uno de los trabajadores de la empresa, al igual que velar por su cumplimiento, así:


5.1 DERECHOS

1. A acceder a servicios, tecnologías de salud y medicamento requeridos en forma oportunos y de calidad.
2. A acceder al portafolio de servicios y los costos derivados de la atención que obtendré.
3. Recibir la atención de urgencias que sea requerida con la oportunidad que su condición amerite sin que sea exigible documento o cancelación de pago previo alguno.
4. A tener una comunicación plena, expresa, completa, y comprensible con el personal de salud.
5. A obtener información clara, oportuna y suficiente, que le permita tomar decisiones libres, conscientes e informadas sobre su tratamiento, procedimiento a seguir, así como de los riesgos y beneficios de estos y pronósticos de su diagnóstico.

¹² <https://pastosaludese.gov.co/site/nuestra-entidad/nuestra-entidad/valores-y-principios>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	18

6. A recibir un trato digno, amable, respetuoso y seguro en el acceso a los servicios de salud y en todas las etapas de atención. Ninguna persona deberá ser sometida a tratos crueles o inhumanos que afecten su dignidad, ni será obligada a soportar sufrimiento evitable, ni obligada a padecer enfermedades que pueden recibir tratamiento.
7. A ser atendido sin hacer diferenciación de raza, género, sexo, creencia, costumbres, opiniones o nacionalidad.
8. A ser respetada su intimidad, privacidad, reserva y confidencialidad de la información suministrada en todo el proceso de atención, incluida la Historia Clínica, y que únicamente pueda ser conocida por terceros, previa autorización del paciente o en los casos previstos en la ley.
9. A recibir información sobre los canales formales para presentar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias o desistimiento (voluntad de abandonar el proceso solicitado o pedir el alta voluntaria), así como a recibir una respuesta oportuna y de fondo.
10. A elegir libremente el profesional de la preferencia y ser informado sobre la ruta establecida, para pedir una segunda opinión médica, en caso de duda sobre su diagnóstico y/o manejo de condición de salud.
11. A que se le respete la voluntad de participar o no en investigaciones realizadas por personal científicamente calificado, recibir información de manera clara y detallada acerca de los objetivos, métodos, posibles beneficios, riesgos previsibles, previa aplicación del consentimiento informado.
12. A acceder a los servicios sin que le impongan trámites administrativos y recibir información acerca de los costos de su atención en salud. Los pagos moderadores no pueden constituir barreras al acceso a los servicios de salud.
13. A recibir o rehusar apoyo espiritual o moral cualquiera que sea el culto religioso que profesa.
14. A recibir servicios de salud por parte de profesionales debidamente capacitados y autorizados.
15. A recibir los servicios de salud en condiciones de higiene, seguridad y comodidad en un marco de respeto a su identidad e intimidad.
16. Si acepto o no, la donación de órganos y/o sangre.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	19

17. Morir con dignidad


5.2 DEBERES:

1. Propender por su autocuidado, el de su familia y el de su comunidad.
2. Atender oportunamente las recomendaciones formuladas en los programas de promoción y mantenimiento de la salud.
3. Actuar de manera solidaria ante las situaciones que pongan en peligro la vida o la salud de las personas.
4. Respetar al personal responsable de la prestación y administración de los servicios de salud.
5. Usar adecuada y racionalmente las prestaciones ofrecidas, así como los recursos del sistema y la cancelación oportuna de las citas a la cuales no puede asistir.
6. Cumplir las normas del sistema de salud y actuar de buena fe frente al sistema de salud.
7. Suministrar de manera oportuna y suficiente la información que se requiera para efectos del servicio.
8. Contribuir solidariamente al financiamiento de los gastos que demande la atención en salud y la seguridad social en salud, de acuerdo con su capacidad de pago.
9. De no ingresar armas, bebidas alcohólicas y sustancias psicoactivas
10. Deber de asistir de manera puntual a la cita o en su defecto cancelar las citas asignadas con antelación.

La Resolución interna 572 del 30 de mayo 2023, contempla los Derechos de la personas con discapacidad, Derechos de pacientes con salud mental, Derechos de salud sexual y reproductiva, y Derechos de las víctimas de violencia sexual.

5.3 RUTA DERECHO ELEGIR LIBREMENTE EL PROFESIONAL DE LA PREFERENCIA Y RUTA PARA PEDIR UNA SEGUNDA OPINIÓN MÉDICA.

La empresa cuenta con la Ruta de comunicación para la libre escogencia del Profesional en salud en el agendamiento de citas.


	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	20

Con el objetivo de garantizar al Usuario la oportunidad y el acceso en la asignación de citas y el derecho a elegir libremente su médico o profesional de la salud de su preferencia según disponibilidad de agenda, el Sistema de Gestión y orientación al Usuario diseñó la Ruta Segunda opinión médica, en caso de duda sobre su diagnóstico y/o manejo de condición de salud en caso de falla terapéutica, no se tomara como segunda opinión médica el cambio de profesional por el criterio de trato humano. Esto se registra en el SIOS al momento de asignación de cita, y se encuentra disponible el “Registro Cambio de Profesional o de Segunda Opinión Médica” GOU-RCP 587.



Fuente: Diseño oficina de comunicación y sistemas

Trimestralmente se reporte un informe al director operativo de la red Sur para su respectivo análisis y presentación en comité de ética.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	21

6. PROCESO DE INFORMACION Y ATENCIONAL USUARIO

6.1 QUÉ ES EL PROCESO DE GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL USUARIO-SIAU

Pasto Salud E.S.E., adopta la iniciativa diseñada por el Ministerio de Salud para fortalecer la calidad de los servicios, la cual tiene como punto de partida la información que proporcionan los usuarios en las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones, denuncias sobre la prestación de los servicios de las sedes, además se incluye el disentimiento de las quejas, reclamos o denuncias.

6.1.1 Para qué sirve el Servicio de Gestión y Orientación al Usuario (SIAU)

El Sistema de Gestión y Orientación del Usuario - GOU de Pasto Salud E.S.E., es un servicio de información y atención al usuario de los servicios de atención primaria en salud.

El compromiso los colaboradores del Sistema de Gestión y Orientación del Usuario - GOU, es brindar altos niveles de calidad en el acceso y la oportunidad en la atención, para tal fin se han dispuesto canales de comunicación presencial y virtual, bajo los estándares de acreditación.

6.1.2 Por qué y para qué informar


Pasto Salud ESE, por medio de S-GOU se encuentra comprometido en satisfacer las necesidades de información en la atención de servicios de salud de atención primaria a los usuarios y a todos los grupos de interés con la finalidad de mejorar continuamente el nivel de satisfacción.

Además, es necesario satisfacer necesidades de los Usuarios que se materializan a través de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias. Además para la armonización de las relaciones entre el asegurador – prestador – usuario y familiar – comunidad que se adquieran por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de salud, específicamente en el primer nivel de complejidad.

6.1.3 Qué información se debe suministrar a los usuarios

A los Usuarios se brinda información relativa a la prestación del servicio:

- Deberes y derechos de los usuarios
- Portafolio de servicios
- Canales de atención
- Canales de asignación de citas
- Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	22

- Nombre y cargo del personal de salud que prestan servicios en las sedes
- Cambios de agendas, cancelación de agendamiento de citas

6.1.4 Cuándo se informa a los usuarios

- Por demanda del usuario, para satisfacer sus necesidades de información.
- Por iniciativa de Pasto Salud E.S.E. para promocionar y divulgar sus servicios e imagen corporativa.

6.1.5 Beneficios para el usuario

- Satisfacer sus necesidades de información y atención en materia de servicios de salud en atención primaria.
- Seguridad en los servicios de salud que reciben de Pasto Salud ESE.
- Eliminar o disminuir la ansiedad que generan los servicios de atención clínica y en ocasiones la atención administrativa.
- Conocer los distintos escenarios y formas de participación social en salud y la manera de involucrarse en ellos.
- Aprender a hacer un uso adecuado de los servicios y conocer las características y condiciones de la oferta


6.1.6 Beneficios para el prestador

- Promocionar los servicios de salud en atención primaria y la calidad de los mismos
- Reconocimiento de los Usuarios como empresa prestadora de servicios de salud en atención primaria con atributos de humanización.
- Fidelizar a los usuarios reflejado en la satisfacción y recomendación de los servicios de salud en atención primaria con familiares y amigos.
- Eliminar barreras a la accesibilidad de los servicios de salud.
- Promover el uso adecuado de los servicios de salud.

6.2 MECANISMOS DE COMUNICACIÓN PARA LA INFORMACIÓN Y ATENCION DEL USUARIO

Para la atención al Usuario Pasto Salud E.S.E., tiene los siguientes mecanismos de atención: Existen dos modalidades presencial y virtual. A continuación se describen cada una de ellas:

Los encargados de atender al usuario SON TODOS LOS SERVIDORES PUBLICOS QUE INTEGRAN Pasto Salud E.S.E., la transmisión de la información y atención al usuario constituyen un pilar fundamental para conocer sus necesidades y expectativas y así conseguir la satisfacción de éstas.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	23


Es necesario que el personal que por sus funciones u objeto contractual se encuentra directamente relacionado con el usuario, tenga el conocimiento y competencias para proceder a la atención oportuna, accesible, continua y segura a sus necesidades. En este punto en especial se tiene en cuenta los auxiliares administrativos del Sistema de información y atención al Usuario presentes en las Redes principales, tales como Red Norte: Hospital Local Civil; Red Oriente: Hospital Santa Mónica; Red Occidente Centro de Salud de Tamasagra y Centro de Salud de San Vicente y Red Sur: Hospital La Rosa y Centro de Salud del Progreso, además del personal que tienen a su cargo funciones de SIAU, presentes en las sedes de los corregimientos de la ciudad de Pasto, para un total de 22 sedes y la sede administrativa, en consecuencia este personal es indiscutiblemente la puerta de contacto de la entidad y en este sentido son los responsables de transmitir su imagen.

Por otra parte, existen otros actores que brindan atención al usuario, donde su contratación es tercerizada, pero constituyen el primer contacto con la Entidad, entre ellos se encuentra los vigilantes, el personal de aseo y mantenimiento, los cuales al encontrarse en los diferentes espacios de las sedes pueden guiar, informar, verificar, y acercar las necesidades de nuestros Usuarios con un enfoque de humanización y cultura del servicio.

A continuación, se relaciona los centros de Salud que hacen parte de la Red de prestadores de Pasto Salud E.S.E. con su respectiva dirección y su horario de atención:

Tabla 1. Directorio institucional Red de prestadores

	CENTRO DE SALUD	DIRECCIÓN	HORARIO
NORTE	HOSPITAL LOCAL CIVIL	CRA24 CON CALLE 27 ESQUINA B/ EL CALVARIO	Lunes a Viernes / 7AM - 7PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD 1RO DE MAYO	CARRERA 45 No. 24 - 11 B/ ARANDA	Lunes a Viernes / 7AM - 3PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD PANDIACO	CLL 19 CON CRRA 44 ESQUINA B/PANDIACO	Lunes a Viernes / 7AM - 3 PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD MORASURCO	CORREGIMIENTO DE MORASURCO - CENTRO	Viernes / 7AM - 3 PM
	CENTRO DE SALUD BUESAQUILLO	VEREDA ALIANZA - BUESAQUILLO	Lunes, Martes y Jueves / 7AM - 3PM Sábado / 7AM - 1PM
OCCIDENTE	CENTRO DE SALUD SAN VICENTE	CALLE 5 CON CRA 35 ESQUINA B/SAN VICENTE	Lunes a Viernes / 7AM - 7PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD TAMASAGRA	CLL 8 F No. 22B -95 B/ TAMASAGRA	Lunes a Viernes / 7AM - 7PM Sábado / 7AM - 1PM
OCCIDENTE	CENTRO DE SALUD GENOY	CORREGIMIENTO DE GENOY - CENTRO	Lunes a Viernes / 7AM - 3PM Sábado / 7:00AM - 11 AM

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	24

	CENTRO DE SALUD OBONUCO	CORREGIMIENTO DE OBONUCO - CENTRO	Lunes y Jueves / 7AM – 3PM Sábado / 7AM – 1 PM
	PUESTO DE SALUD MAPACHICO	CORREGIMIENTO MAPACHICO - CENTRO	Martes / 7:00 AM - 3:00 PM Sábado/ 7:00 Am – 1:00PM
	PUESTO DE SALUD LA CALDERA	CORREGIMIENTO LA CALDERA - CENTRO	Lunes y Jueves 7:00 AM - 3:00 PM
ORIENTE	CENTRO DE SALUD SANTA MONICA	CALLE 21 Nº 9 ESTE A 88 - B/ SANTA MÓNICA	Lunes a Viernes / 7AM - 7PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD EL ROSARIO	DIAGONAL 16 No. 12E ESQUINA B/ EL ROSARIO	Lunes a Viernes / 7AM - 3PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD CABRERA	CORREGIMIENTO DE CABRERA	Lunes a Viernes 7AM - 3PM Sábado/ 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD LA LAGUNA	CORREGIMIENTO LA LAGUNA	Lunes a Sábado / 7AM - 1 AM
	CENTRO DE SALUD EL ENCANO	CORREGIMIENTO EL ENCANO - CENTRO	Lunes a Viernes / 7AM - 3PM Sábado 7AM – 1 AM
	C. DE SALUD ORAL MIS KIQUES	BARRIO ARNULFO GUERRERO	Lunes a Sábado / 7AM - 1PM
SUR	CENTRO HOPITAL LA ROSA	DIAGONAL 12ª No. 3ª - 05 B/ LA ROSA	Lunes a Viernes / 7AM - 7PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD EL PROGRESO	CARRERA 7B No. 14B - 08 B/ EL PROGRESO	Lunes a Viernes / 7AM - 5PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD CATAMBUCO	CORREGIMIENTO DE CATAMBUCO	Lunes a Viernes / 7AM - 7PM Sábado / 7AM - 1PM
	CENTRO DE SALUD STA BARBARA	CORREGIMIENTO DE SANTA BARBARA	Lunes a Viernes / 7AM - 3PM Sábado / 7AM - 1PM / Cada 15 días
	CENTRO DE SALUD GUALMATAN	CORREGIMIENTO DE GUALMATAN	Martes, Jueves, Sábado / 7AM - 1PM Miércoles, Jueves, Viernes / 7 AM – 3 PM


Fuente. Oficina de atención y orientación al usuario

6.2.1 Mecanismo de atención presencial

En cada Sede principal de Pasto Salud E.S.E. está bajo la responsabilidad del auxiliar administrativo SIAU, en las Sedes pequeñas y rurales esta función se les asigna a otros funcionarios como cajeros, regentes de farmacia, archivo de historias clínicas y auxiliares de enfermería, quienes podrán otorgar citas telefónicas, en el horario de 7:00 am A 10:00 am de lunes a viernes, y en las sedes principales de 7:00 A 11:00 am, el cual garantiza la asignación de citas de manera presencial.

Se hace la observación que el horario de asignación de citas, puede variar según las necesidades de los usuarios. Así como algunas sedes (La Caldera, Mapachico, Buesaquillo, Morasurco, La laguna), situadas en los corregimientos, la atención al Usuario depende de los horarios del servicio de salud, por días.

6.2.2 Mecanismo de atención personalizada por medio de teléfono

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	25

Pasto Salud E.S.E., ha dispuesto un Call Center, donde los operadores están dispuestos a ofrecer información de acuerdo a las necesidades del Usuario y satisfacer el acceso por medio de la asignación de citas.

Call center: los Usuarios pueden marcar desde un teléfono fijo o celular al número (602) -7244418, o (602) – 7382257; horario de atención del Call Center: lunes a viernes 7 a.m. a 4 p.m., en jornada continua. (Horario puede variar de acuerdo a la necesidad).

En cada Sede de Pasto Salud ESE, se encuentran disponibles los teléfonos Negros, donde el Usuario se contacta directamente con el Call Center, en las sedes principales como hospital Civil, San Vicente, Santa Mónica y la Rosa, disponen de dos líneas, en el resto de las sedes se cuenta con un teléfono.

Se cuenta con líneas telefónicas en la Sede Administrativa 602-7209860 - ext. 143

<https://pastosaludese.gov.co/site/>

6.2.3 Mecanismo de asignación de citas emergente vía WhatsApp.

Pasto Salud E.S.E., mediante la aplicación WhatsApp ofrece a sus Usuarios comunicación por medio de mensaje de texto para asignación de citas de acuerdo a las necesidades de información y atención de los Usuarios.


En número asignado es el 3155563624 y su horario de atención es de lunes a viernes de 7 a.m. a 3 p.m., en jornada continua, donde un colaborador de Call Center es encargado de contestar los mensajes de acuerdo al orden de llegada del mismo. (Los mensajes escritos fuera del horario no se tendrán en cuenta, si durante la jornada no recibe respuestas al siguiente día debe volver a escribir)

6.2.4 Mecanismo de atención virtual para asignación de citas- Talk-To

Pasto Salud E.S.E., coloca a disposición de los Usuarios un servicio de Chat, el cual se encuentra habilitado a través del portal Web www.pastosaludese.gov.co, donde un Colaborador de SIAU o agente de Call Center es encargado de brindar información y asignar citas al Usuario.

El horario de atención es de lunes a viernes de 8 a.m. a 12 m. y de 2 p.m. a 4 p.m.

Canal E- MAIL. Pasto Salud E.S.E., cuenta con el correo institucional: pastosaludese@pastosaludese.gov.co

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	26

6.2.5 Mecanismo de atención virtual para la recepción de PQRSFD-d´.

Pasto Salud E.S.E., coloca a disposición de los usuarios un Formulario Web para recepcionar peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, felicitaciones, denuncias y desistimiento relacionadas con la prestación de atención primaria en salud. El servicio está habilitado a través del portal Web www.pastosaludese.gov.co las 24 horas, los 365 días del año.

El formulario cuenta con diferentes campos con solicitud de información que deben ser diligenciados por los Usuarios.

<https://pastosaludese.gov.co/site/atencion-y-servicios-ciudadanos/formulario-de-pqrsf>

6.2.6 Buzones de recepción de PQRSFD- d´.

Pasto Salud E.S.E ha dispuesto buzones donde el Usuario mediante el formato GPU-PQR 371 puede colocar una petición, queja, reclamo, sugerencia, felicitación, denuncia y desistimiento. Los buzones se encuentran ubicados en cada una de la sedes de la empresa y sede administrativa disponibles de forma presenciales, en las zonas rurales se apertura una vez a la semana, en las zonas urbanas se apertura los buzones los martes y jueves, al igual que en la sede administrativa.


6.2.7 Mecanismo de atención virtual por medio del correo electrónico.

Este servicio se presta a través de la cuenta pastosaludese@pastosaludese.gov.co en la cual se recepcionan solicitudes de información de los Usuarios y comunidad en general. Cabe señalar que la oficina de Archivo y Correspondencia de Pasto Salud E.S.E., es la encargada de direccionar de acuerdo a las necesidades las diferentes comunicaciones y/o oficina de gestión de Información y Orientación al Usuario.

6.2.8 Redes Sociales

Es un servicio que se brinda a través de las cuentas oficiales en redes sociales de Pasto Salud E.S.E., como es Facebook <https://www.facebook.com/eSePastoSalud> YouTube https://www.youtube.com/channel/UC_ZspTzA1a9TS_i99wSKo5g; Instagram: @pasto_salud_ese
Tick tock: pastosaludese.

Estas cuentas están bajo la responsabilidad de los profesionales delegados de la Oficina Asesora de Comunicaciones.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	27

6.2.9 La ventanilla única

Pasto Salud E.S.E. integra todas las herramientas electrónicas institucionales de acceso al ciudadano, formularios, micrositos, aplicaciones y soluciones existentes, que le permitan optimizar y controlar de manera organizada la realización de trámites, procesos y procedimientos de cara a los ciudadanos, de acuerdo con lo establecido en el artículo 14 del Decreto 2106 de 2019, los lineamientos establecidos para la implementación de gobierno digital además de la ley 1712 de 2014, Resolución MinTIC 3564 del 2015 y otras disposiciones para la adopción de adoptar un programa de gestión documental digital y lineamientos para estandarizar las ventanillas únicas, portales de programas transversales y unificación de sedes electrónicas.

Los Usuarios por medio de la ventanilla única podrán acceder:

- Acceso a formularios electrónicos
- Trámites y servicios misionales de la entidad
- Formulario de PQRSFD-d´
- Respuestas de PQRSFD-d´
- Encuesta de satisfacción respuesta a PQRSFD´d


6.2.10 Puntos de atención servicios amigables para adolescentes

Es una estrategia donde como adolescente es capaz de reconocer, exigir y poner en práctica tus derechos, partiendo de la identificación y satisfacción de tus necesidades en el campo de la Salud Sexual y Reproductiva. Los Servicios amigables tienen como propósito generar un espacio de confianza entre tú y el profesional de salud, brindándote una atención que se caracteriza por la empatía, la amabilidad en los servicios exclusivos para los Usuarios.

El servicio amigable para adolescentes se encuentra en:

Hospital de Santa Mónica
 Centro de Salud Primero de Mayo
 Centro de Salud Tamasagra
 Centro de Salud El Progreso

<https://www.pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/ninos-ninas-y-jovenes>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	28

6.2.11 Mecanismo de Atención en accesibilidad a población con capacidades especiales

Según el Ministerio de las Comunicaciones los Sistemas de Información que estén disponibles para el acceso a la ciudadanía o aquellos que de acuerdo a la caracterización de usuarios lo requieran, deben cumplir con las funcionalidades de accesibilidad que indica la estrategia de Gobierno digital. Para tal efecto se encuentran las siguientes herramientas:

6.2.11.1 Cartilla derechos y deberes Lenguaje Braille. Pasto Salud E.S.E., en conjunto a la Universidad de Nariño diseñaron e imprimieron de cartillas de derechos y deberes en sistema braille. Si desea recibir una cartilla o mayor información comunicarse con oficina asesora de comunicaciones y sistemas comunicaciones@pastosaludese.gov.co

<https://www.pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/accesibilidad/74-cartilla-derechos-y-deberes-lenguaje-braille>.


6.2.11.2 Centro de Relevo. Pensando en beneficiar a la población sorda de todo el país, en sus necesidades comunicativas básicas, a través de las TIC, nace el Centro de Relevo, un proyecto entre el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones- MINTIC y la Federación Nacional de Sordos de Colombia, Fenascal, desde el año 2001.

A través del Centro de Relevo:

- Las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país.
- Solicitar el servicio de interpretación cuando necesiten ser atendidos en las diferentes instituciones o entidades del país.
- Acceder al conocimiento y uso de las TIC, siendo no sólo consumidores sino productores de información.
- Nuestros intérpretes refuerzan sus conocimientos en Lengua de Señas Colombiana constantemente a través de nuestros cursos de formación

<https://www.pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/accesibilidad/73-centro-de-relevo>

6.2.11.3 Convertic - Jaws. Es un software que convierte a voz la información que se muestra en la pantalla, permitiendo a las personas ciegas hacer un uso autónomo del computador y sus aplicaciones.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	29

Antes de comenzar los Usuarios, deben descargar del software, la descarga de una versión de demostración que solo funcionará 40 minutos, tras lo cual debes reiniciar tu computador.

Durante la descarga, serás dirigido al formulario de registro, con el fin de obtener una licencia completa para los programas de ConVertic. De esta manera, obtendrás un código con el que posteriormente podrás activar de nuevo el software para usar permanentemente en tu computador.

Para comenzar la descarga, primero identifica el tipo de sistema operativo de tu computador (32 o 64 bits).

Para esto:

1. Abre el menú de inicio de tu computador.
2. En el buscador de inicio digita "panel de control" y selecciónalo pulsando enter
3. En el panel de control busca la opción "sistema" o "sistema y seguridad".
4. Para el segundo caso, pulsa enter y selecciona la opción "sistema".

Allí podrás encontrar la información del tipo de sistema de tu computador (32 o 64 bits)


Y por último, antes de iniciar el proceso de descarga, verifica que están habilitadas las ventanas emergentes en tu navegador. (info. MINTIC)

<https://www.pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/accesibilidad/33-accesibilidad>

6.3 PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN ACCESIBILIDAD DE ASIGNACIÓN DE CITAS A GRUPOS POBLACIONALES VULNERABLES:

Pasto Salud E.S.E., cuenta con la “Guía de Atención a Pacientes en Situación de Vulnerabilidad y Población con Características Particulares GU-APV, cuyo objetivo es fortalecer la continuidad de la atención en caso de usuarios y familias en situación de vulnerabilidad y población con características particulares, con el fin de garantizar la atención en salud, gestionando el riesgo individual y la intervención del núcleo familiar, donde se ha identificado los siguientes grupos poblacionales:

- Población víctimas del conflicto armado
- Población en situación de desplazamiento
- Población pobre no afiliada en el Municipio de Pasto
- Adolescentes y jóvenes a cargo del ICBF con responsabilidad penal

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	30

- Jóvenes y adultos con proceso penal, privado de la libertad que se encuentran pagando condena en cárceles o con detección domiciliaria
- Población ROM, indígena y afro
- Adulto mayor, población de la tercera edad (incluye protección en ancianitos)
- Población LGBTIQ+
- Población en situación de discapacidad y/o con capacidades diferentes
- Población de calle o en situación de abandono.


Dada las condiciones de los grupos vulnerables, Pasto Salud E.S.E., garantiza tanto su atención en salud, como la asignación de citas, para lograr un bienestar y una atención preferencial, en la prestación del servicio con calidad, accesibilidad, e inclusión, teniendo en cuenta la diversidad hacia la atención que se requiera, así como minimizar barreras a toda la población.

Para la atención se retoma el “Guía de Atención Personalizada” descrito más adelante y el “Procedimiento de Asignación de citas GU-APV”, para lograr un mejor servicio siguiendo las siguientes recomendaciones:

- Desde el acceso el/a usuario/a, en cada una de las sedes de Pasto Salud ESE, debe identificarse y presentar el documento de identificación, u otro documento que verifique o constate la situación de vulnerabilidad, como es el caso de las víctimas del conflicto armado, población en situación de desplazamiento, población migratoria, si desea ser identificado.
- Para la atención de mujeres en estado de embarazo o con niños de brazo, adulto mayor, personas en situación de discapacidad, si hay fila hacerlos ingresar de forma inmediata, asignar un turno prioritario, asegurar asiento disponible, disponer lo pertinente para dar prioridad en atención.
- El o la auxiliar de SIAU, verifica el documento presentado y procede asignar cita de acuerdo al servicio de salud solicitado. Se recomienda escuchar atentamente sin mostrar prevención hacia el interlocutor, y sin menospreciar el/la usuario/a por su condición.
- Para la población pobre no afiliada en el Municipio de Pasto, se verifica mediante el sistema de SIOS, si fuera el caso, el cajero puede realizar la afiliación u orientar y gestionar la afiliación, y posteriormente brindar la atención. A este grupo pueden clasificar el habitante de calle, extranjeros personas sin identificación.

6.3.1. Qué hacer ante el caso de un paciente indocumentado

Ante el caso de un usuario que se presente sin identificación, se solicita que brinde los nombres y apellidos completos del usuario (dos, si los tiene), tipo y número de identificación, edad, fecha de nacimiento, lugar de residencia habitual y un número telefónico (si lo hubiere), esto con el fin de verificar la afiliación en

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	31

salud, bases de datos como SIOS, Sisben nacional, Adres, Fosyga, BDUA. De esta forma se garantiza la búsqueda plena de identidad del usuario, así como evitar la suplantación.

Para los usuarios en calidad de migrantes venezolanos; se puede acceder al portal de migración Colombia, en la consulta en línea de trámites migratorios, como el PPT (Permiso de Protección Temporal), permisos temporales, los cuales se pueden verificar la identidad que refiere el/la usuario/a.


Para la población Adolescentes y jóvenes a cargo del ICBF con responsabilidad penal, quienes se encuentran en hogares y fundaciones con apoyo psicosocial, la asignación de citas se realiza mediante solicitud directa al correo de pastosaludese@pastosaludese.gov.co

Al igual que para los Jóvenes y adultos con proceso penal, privado de la libertad que se encuentran pagando condena en cárceles o con detención domiciliaria, quienes dan a conocer su situación, la asignación de citas es de manera prioritaria y preferencial.

La Población Rrom, indígena, debe presentar algún documento que respalde su condición, a menos que sea evidente su condición física, así como la población afro, y LGBTIQ+, para esta población, se tiene en cuenta la atención con enfoque de género y perspectiva de derechos, respetando su libre decisión de ser atendidos de forma preferencial. Dirigirse al ciudadano/a según su identidad de preferencia, sea él o ella, o con el nombre con el cual este identificado, independientemente si su documento de identificación registra un nombre o sexo contrario.

La atención a personas pertenecientes a grupos étnicos minoritarios, identificar si la persona puede comunicarse en español o si es necesario un intérprete. En el caso de hablar otro idioma, solicitar apoyo de un intérprete. Si no son posible las anteriores alternativas, pedir a la persona que explique con señas la solicitud.

Una vez agotadas las situaciones señaladas, y en caso de no poder identificar al usuario/a, se procede al principio de la buena Fe, donde el profesional universitario de trabajo social o auxiliar administrativo de SIAU diligencia el formato GOU-EES 597, estudio socioeconómico, como instrumento de uso para clasificar a usuarios y sus familias, dadas sus condiciones económicas y estado de afiliación en salud, para identificar a aquellos que se encuentran en situación de pobreza extrema, o no cuentan con condiciones de pago, con el fin de coordinar acciones interinstitucionales para dar respuestas primordiales al acceso a los servicios en salud, soportado en el “Instructivo de Estudio Socioeconómico” IN-ES.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	32

7. PROTOCOLO PARA LA INFORMACIÓN Y ATENCIÓN AL USUARIO.

A continuación se relacionan los protocolos para brindar información y atención al Usuario.


7.1 INDICACIONES GENERALES PARA LA ORIENTACION AL USUARIO

El siguiente protocolo de orientación al Usuario lo aplicará todo colaborador (vigilantes, personal de aseo, mantenimiento, contratistas, personal de planta fija, personal de planta, personal tercerizado) de Pasto Salud E.S.E.

- Salude con energía (que sea usted quien inicie el diálogo, mire a los ojos a su interlocutor).
- Salude expresando Buenos días (tardes), bienvenido (a) Hable en un tono moderado, audible y vocalice bien.

GUARDA DE SEGURIDAD

- Salude al usuario con cordialidad y amabilidad, mirándolo a la cara.
- Dar la bienvenida a Pasto Salud ESE.
- Si es necesario revisar maletines u objetos personales, informar de manera cordial y respetuosa al usuario, la necesidad de hacerlo para garantizar la seguridad de las personas que se encuentran en la entidad.
- Pregunte con amabilidad a qué lugar o área ingresa el usuario.
- Oriente al usuario hacia el lugar o área deseada por el usuario.
- Oriente al usuario hacia el punto de información indicándole el proceso establecido.
- Utilice al atender al usuario las palabras: "señor, señora o señorita"
- No converse por teléfono, ni con los compañeros (as) de temas ajenos a los requerimientos de los usuarios mientras los atiende.
- No utilizar un lenguaje soez ni grosero en el puesto de trabajo, ni entre compañeros ni con usuarios.
- Mantenga una postura que demuestre interés en lo que se le solicita.


	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	33

- Actuar con prudencia ante un usuario agresivo y con serenidad en situaciones de tensión y estrés, asertividad y habilidad para interactuar con otras personas de manera efectiva.
- No tutee al usuario, tampoco utilice frases afectuosas.
- Sea prudente en su manera de reír, pararse, toser, estornudar, entre otros.
- La atención que se dé a amigos (as), familiares y conocidos (as) debe ser igual a la que se preste a cualquier usuario, sin distingo alguno.
- No fume en su puesto de trabajo, ni a la vista de las ciudadanas y usuarios.
- No coma ni mastique chicle mientras está en su puesto de trabajo.
- Utilice los elementos de protección personal.
- Reaccionar ante emergencias y prestar primeros auxilios si fuera el caso.


7.2 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE FORMA PERSONAL

Los Auxiliares administrativos presentes en la IPS brindan a los Usuarios información y asignación de citas. A continuación se relaciona el guion para una atención personalizada.

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA	
Etapa	Guion
Contacto inicial	<p>Esta primera fase, constituye gran parte del éxito de nuestra actuación, aquí se obtiene el primer contacto, y de la buena disposición y asertividad depende el nivel de satisfacción que el usuario puede llegar a alcanzar.</p> <p>Se debe preparar el primer contacto con una actitud positiva de ayuda hacia el usuario tratando de transmitir una imagen de plena disposición hacia él. En ese momento la atención hacia el usuario debe concentrarse evitándose interferencias ajenas en la conversación.</p> <p>Es muy importante tener en cuenta gestos como levantar la mirada, sonreír, prestar atención a lo que el usuario requiera, mostrando la máxima disposición; expresiones amables y educadas como ¿en qué le puedo servir?, entre otras, son las que incrementan significativamente ese nivel de satisfacción.</p> <p>Se debe prestar atención a aspectos como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gestos: El lenguaje gestual mirando a los ojos, sobre todo de la cara, deberá resultar acorde a un trato correcto y educado. No deberán mostrarse gestos de desagrado o desidia. Se evitará la gesticulación excesiva y las posturas forzadas. - Tono de voz: Debe ser intermedio. - Lenguaje: Debe ser sencillo, descriptivo, adaptado. - Aspecto físico: Los colaboradores deberán siempre portar el carnet y la dotación asignada según el cargo.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	34

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA	
Etapa	Guion
	- Rapidez/Eficiencia: Es importante dar una imagen de rapidez y eficiencia, para esto se debe tener en cuenta que se debe prestar una atención oportuna sin dar información oportuna y completa.
Saludo	<p>El saludo tiene un gran valor simbólico porque dependiendo de cómo lo expresemos será atendido como un gesto de cercanía, proximidad, relaciones profesionales o afectivas o un mero gesto de cortesía y de buenas costumbres.</p> <p>Este es un ejemplo de cómo hacerlo: Buenos días (tardes) señor(a) Mi nombre es (Nombre y apellido de la persona que atiende) Bienvenido a PASTO SALUD ESE ¿En qué le puedo servir?</p>
	<p>La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., atendiendo la normatividad vigente Ley 1581 de 2012, sobre la necesidad de definir una política de tratamiento de Datos Personales, el cual establece las condiciones de la organización, obligaciones de los implicados e intervinientes en el tratamiento y uso de la información de carácter personal, régimen de funcionamiento, procedimientos aplicables al tratamiento de datos personales que en el desarrollo de sus funciones propias de Pasto Salud E.S.E., tenga que recolectar, almacenar, corregir, usar, ceder o suprimir</p> <p>La Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., será la entidad responsable del tratamiento de Datos Personales y en cumplimiento a los establecido en el articulado 13 del Decreto Reglamentario 1377 de 2013, adopta y hace público a todos los interesados, el presente manual de Políticas de tratamiento de Datos Personales que contiene todos los elementos esenciales, sencillos y seguros para el cumplimiento con la legislación correspondiente a la protección de datos personales. Así mismo, el presente Manual de Política de tratamiento de datos personales servirá como referencia para todos los sectores de interés que sostengan algún tipo de relación con Pasto Salud E.S.E., contribuyendo al correcto conocimiento del derecho fundamental a la protección de datos personales y pueda ser utilizado en diferentes ámbitos de aplicación.</p> <p>https://pastosaludese.gov.co/site/nuestra-entidad/estructura-administrativa/comunicaciones-y-sistemas/160-politica-del-tratamiento-y-proteccion-de-datos-personales</p>
Actualización de datos del Usuario	Solicite el número de documento de identificación (verificación en base de datos), luego de haber recibido la información, es necesario actualizar los datos del Usuario dirección, correo electrónico y teléfono.
Escuchar solicitud o mensaje	<p>Posterior a ello, es necesario conocer la necesidad del usuario. Para ello es importante que pregunte qué información desea recibir, permaneciendo atento a su petición para que sea tratada de forma conveniente.</p> <p>Durante la atención en todos los procesos de la entidad, se debe escuchar activamente al usuario, de ser posible sin interrupciones, mostrando comprensión ante la consulta planteada, al atenderlo personalmente se deberá utilizar un lenguaje corporal adecuado.</p> <p>En el caso que el usuario se muestre preocupado o confuso, se procurará tranquilizarlo y se mostrará la intención de colaboración en buscar soluciones a sus inquietudes.</p> <p>Por último, es muy importante tener en cuenta estas recomendaciones y asumirlas con naturalidad, amabilidad y con el mejor estado de ánimo y disposición.</p>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	35

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN PERSONALIZADA	
Etapa	Guion
Dar respuesta a la solicitud o mensaje	<p>En el proceso de brindar la información solicitada, se nos pueden presentar distintas situaciones, tales como:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Que se disponga de la información. En este caso se transmitirá de una manera cordial y agradable. Cuidando el volumen y el tono de la voz. Habrá de transmitirse seguridad y confianza a través del tono y el ritmo de voz, intentando ser concreto y preciso en la información. - Que no tengamos la información, pero se pueda obtener por otros medios. En este supuesto, intentaremos obtenerla a través del teléfono, contactando al proceso correspondiente y transmitiendo dicha información al usuario o redireccionando al usuario de una manera adecuada hacia el área donde se posea la información. - Que se carezca de la información y sea imposible obtenerla en el momento. En este caso se le facilitará la ubicación, teléfono y dirección electrónica, como también se solicitará al usuario los mismos datos, con el objeto de que aun no disponiendo de la información, el mismo quede satisfecho en espera de una respuesta o algún tipo de información por estos medios.
Confirmación	<p>En el caso de asignación de citas se deberá realizar confirmación de la cita, de la siguiente manera Señor/a le confirmo, su cita queda programada para el día, hora, y profesional que lo va a atender debe recordar que debe estar 20 minutos antes de su cita programada. Se debe recordar los documentos requeridos y cumplir con la preparación correspondiente si la cita es para exámenes o procedimientos. Realizar la retroalimentación, preguntando al usuario la fecha, hora y lugar de la atención. Se da cumplimiento al procedimiento de asignación de citas GOU-PD 27.</p>
Despedida.	<p>Una vez brindada la información se preguntará al usuario o visitante, si hay algún asunto más en que se le pueda ayudar. En todo momento se mantendrá una actitud positiva y al final de la atención cuando el usuario se despide, se debe aclarar que siempre se estará a disposición ante cualquier otra información que se pueda necesitar.</p> <p>Este es un ejemplo de cómo hacerlo: ¿Hay algo más en que pueda ayudarle? Recuerde que, si desea algún otro tipo de información, mi nombre es... (Nombre y Apellido de quien atiende), no dude en ponerse en contacto con nosotros. Que tenga un buen día.</p>

7.3 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA


Una adecuada atención telefónica hacia el usuario empieza antes de iniciar la conversación relacionada a la prontitud, con que atendemos el teléfono, lo más recomendable es que el tiempo de espera del usuario para ser atendido sea el menor posible. Debemos adoptar una postura cómoda durante el contacto con el usuario. También debemos vocalizar adecuadamente y como factor fundamental del contacto se debe mantener un tono de voz adecuado.

Se inicia con un saludo de bienvenida donde el usuario permita la acogida de tal forma que él se sienta importante y reconocido como persona, digna de respeto, confianza el cual deberá ser atendido por el agente que reciba la llamada para ser orientado a la solicitud que el haga.



PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA

Etapa	Guion
Saludo	<p>Conteste cuando suene el timbre del teléfono (No deje timbrar más de dos veces), lo más recomendable es que el tiempo de espera del usuario para ser atendido, en un tiempo menor a 30 segundos.</p> <p>Saludar siguiendo el siguiente diálogo: - Buenos días (tardes) Bienvenido, se ha comunicado con PASTO SALUD ESE, le habla (Nombre y Apellido de quien contesta), para efectos de calidad en el servicio, su llamada puede ser grabada y monitoreada. Tenga en cuenta que sus datos serán confidenciales y tratados bajo las políticas y mecanismos dispuestos para la seguridad de la información de Pasto Salud E.S.E., ¿en qué le puedo servir?"</p>
Autorización para el tratamiento de datos	<p>El mensaje se encuentra en la grabación "Pasto Salud E.S.E., solicita autorización para el tratamiento de sus datos personales, con el fin de realizar consultas o remitir información empresarial.</p>
Actualización de datos del Usuario	<p>Solicite el número de documento de identificación (verificación en base de datos), luego de haber recibido la información, es necesario actualizar los datos del Usuario dirección, correo electrónico y teléfono. Se da cumplimiento al procedimiento de asignación de citas GOU-PD 27 e Instructivo de atención al usuario mediante el servicio de Call center IN-AUC.</p>
Escuchar solicitud o mensaje	<p>Es necesario escuchar con interés y sin interrupciones al interlocutor haciéndole entender mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación hasta que finalice la consulta, sin anticiparse o suponer lo que va a decir o a preguntar.</p> <p>Cuando el usuario hable, si el mensaje transmitido no ha quedado suficientemente claro, será necesario realizar una serie de preguntas para obtener la información hasta llegar a identificar con claridad su consulta.</p> <p>Pregunte al usuario ¿Dónde desea ser atendido, que consulta requiere y profesional de su elección? Una vez que ha terminado de hablar y para asegurar de que se comprendió correctamente, se hace una síntesis de la información obtenida.</p>
Dar respuesta a la solicitud o mensaje	<p>Tenga en cuenta las siguientes consideraciones</p> <p>a. Si es necesario que el usuario deba esperar en línea:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Para tener en cuenta Si la espera es de uno (1) a tres (3) minutos, dé la opción al usuario de esperar en la línea o de devolver la llamada posteriormente; si la espera es de más de tres (3) minutos, es mejor solicitar al usuario (a) su número telefónico y devolver la llamada. Cuando el usuario (a) haya aceptado esperar un tiempo largo en la línea, retome la llamada cada cierto tiempo prudencial y explíquelo cómo va su gestión. - Explíquelo porqué y dele un cálculo aproximado del tiempo que tendrá que esperar. - Espere a que el usuario le conteste. - Al volver a tomar la llamada diga: "Muchas gracias por esperar". - Pedirle tenga a mano papel y lápiz para tomar atenta nota. <p>b. Una vez entendida la consulta, se procede a dar tratamiento a su solicitud o asignación de citas donde debe ser claro (a) y tener una buena vocalización al darle la fecha, hora, y profesional para la atención y solicitar al usuario repetir la información suministrada</p> <p>c. Con el resultado del tratamiento a la solicitud se debe consultar si ha sido resulta su solicitud.</p> <p>d. En el caso de no poder dar una respuesta adecuada al usuario, se le instruirá al usuario el proceso a seguir para que sea resuelta la solicitud.</p> <p>e. Finalmente se repetirá o aclarará aquellos puntos que nuevamente sean requeridos.</p>
Confirmación	<p>Siempre deberá realizar confirmación de la cita, de la siguiente manera Señor/a le confirmo, su cita queda programada para el día, hora, y profesional que lo va a atender debe recordar que debe estar 20 minutos antes de su cita programada. Se debe recordar los documentos requeridos y cumplir con la preparación</p>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	37


PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN TELEFÓNICA	
Etapa	Guion
	<p>correspondiente si la cita es para exámenes o procedimientos. Realizar la retroalimentación, preguntando al usuario la fecha, hora y lugar de la atención. Evite las frases: 'No sé' o 'llame más tarde que el encargado no está en su puesto de trabajo' " las citas están lejanas" la cita es muy temprano"</p>
Despedida.	<p>De manera amable y cordial, se le agradece el haber utilizado nuestros servicios y se le invita a que vuelva a contactar con la entidad cuando lo necesite. Termine la llamada adecuadamente, se realiza con la utilización de frases como ¿le puedo servir en algo más? Recuerde que lo atendió (Nombre y apellido del operador) gracias por comunicarse con nosotros "estamos para servirle con amor".</p> <p>NOTA: Si por algún motivo no se puede asignar la cita, se debe solicitar el teléfono del usuario, puesto que es compromiso de Pasto Salud E.S.E. llamarlo e informarle cuando se pueda solucionar el inconveniente.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Solicite el nombre del usuario y explíquelo porque debe esperar la llamada. - Asegurarse de no colgar hasta que alguien conteste la llamada transferida. - Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle? - Agradecer al usuario por brindarle la oportunidad de servirle. - Permitir que el usuario cuelgue primero.

7.4 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CHAT

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CHAT	
Etapa	Guion
Saludo	<p>El guion de saludo se aplicará de acuerdo al agente disponible "Bienvenido a la sala de Chat de asignación de Citas de Pasto Salud E.S.E. Habla con xxx (nombre y apellido del colaborador), tenga en cuenta que sus datos serán confidenciales y tratados bajo las políticas y mecanismos dispuestos para la seguridad de la información de Pasto Salud E.S.E., ¿en qué le puedo servir?"</p>
Autorización tratamiento de datos personales	<p>Apreciado Usuario tenga en cuenta que al utilizar este canal estás aceptando las Políticas de tratamiento de información (Datos Personales) de nuestra Empresa disponible en : Términos y condiciones (htt) y política de privacidad</p>
Solicitud de información	<p>El mensaje preestablecido es el Chat: "Registrar tipo y número de documento servicio al que desea la cita, y centro de salud donde desea su atención".</p>
Dar respuesta a la solicitud o mensaje	<p>Asigne la cita de acuerdo a la disponibilidad de la agenda, de la siguiente manera: Su cita queda programada en el centro de salud XX para el día, hora, y profesional que lo va a atender debe recordar que debe estar 20 minutos antes de su cita programada. Se da cumplimiento al procedimiento de asignación de citas GOU-PD 27</p>
Despedida	<p>"- Preguntar: ¿Hay algo más en que pueda servirle? - Agradecer al usuario por brindarle la oportunidad de servirle.</p>

7.5 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR WHATSAPP

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR WHATSAPP	
Etapa	Guion
Saludo	<p>Bienvenido al servicio de Asignación de Citas de WhatsApp de Pasto Salud E.S.E., Soy (nombre y apellido del colaborador), tu asistente virtual.</p>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	38

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR WHATSAPP	
Etapa	Guion
	<p>De acuerdo al orden de llegada de las solicitudes al WhatsApp, marque el número celular del Usuario siguiendo el protocolo para la atención telefónica anteriormente expuesto.</p> <p>Se debe tener en cuenta el uso de una plataforma corporativa, que permita atender de manera oportuna y organizada la información o los requerimientos de los usuarios. Contar con sesiones chatbot que permita automatizar mensajes de bienvenida y de tratamiento de datos. Mejora la comunicación y proporcione un servicio siempre activo y que permita contar con proporcionalidad y razonabilidad en el uso de la información.</p>

7.6 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRONICO

PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN POR CORREO ELECTRÓNICO	
Etapa	Guion
Correo electrónico Formulario Web de PQRS-DF	<p>Al correo institucional: pastosaludese@pastosaludese.gov.co y en la página Web institucional se recepciona solicitudes como PQRS, a las cuales se da tramite, a través de la oficina de gestión y orientación al usuario. https://pastosaludese.gov.co/site/atencion-y-servicios-ciudadanos/tramites-y-servicios-2/63-formulario-pqrs.</p>


7.7 PROTOCOLO DE ATENCIÓN PREFERENCIAL

Con el objetivo de fortalecer la continuidad de la atención Pasto Salud E.S.E., cuenta con la “Guía para la atención de pacientes en situación de vulnerabilidad y población con características particulares” GU-APV, de la cual se retoman las líneas generales de la población, para su atención:

- Adultos mayores y mujeres embarazadas: para su atención desde la entrada, y si hay fila, se deben ingresar de manera inmediata, ubicarlos de acuerdo a su condición y ofrecerles asiento. Con respecto al trato debe hacerse con respeto y tener un tratamiento reservado.

- Niñas, niños y adolescentes: Estos pueden presentar solicitudes, quejas o reclamos directamente sobre diferentes asuntos; se debe escuchar atentamente y no manifestar duda o incredulidad, además no tener un trato con apelativos ni diminutivos “niñito”... “mijito” entre otros. Es importante, hablar claro y en términos acordes con su edad, y sin menospreciarlos a través del lenguaje utilizado.

- Personas en estado de vulnerabilidad (víctimas de la violencia, desplazamiento o personas en situación de pobreza extrema): Con el objeto de evitar traumas y victimizar estas personas se debe incorporar al modelo de servicio actitudes que reconozcan su derecho a la atención y asistencia humanitaria, se debe incluir en el protocolo escuchar atentamente y orientar sin mostrar prevención, dignificar a esta persona que ha sufrido situaciones extremas.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	39

- Grupos étnicos minoritarios: A este grupo pertenecen indígenas, comunidades afrocolombianas, palenqueras o raízales y pueblos gitanos. El servidor público debe: identificar si la persona se comunica en español o si necesita interprete, puede solicitar ayuda de algún acompañante para poder comunicarse, de no ser posible buscar como a través de señas explique la solicitud, es dispendioso, le exigirá paciencia y voluntad de servicio.

- Personas en situación de discapacidad: Es importante conocer las diferentes condiciones de discapacidad: física o mental.

No tratar a personas adultas con discapacidad como si fueran niños y no realizar gestos que los aminoren en su condición. Se deben mirar con naturalidad y atenderlos evitando que algo les incomode.

De acuerdo a su condición se debe indagar: ¿Desea recibir ayuda?, ¿Cómo desea que le colabore?

Si la persona está acompañada se debe preguntar quién hace la gestión si el acompañante o ella directamente, es importante darle tiempo para que la persona exprese su requerimiento hasta el final así conozca el motivo. Verifique la comprensión de la información entregada, en caso de no comprender se debe retroalimentar en un lenguaje sencillo y claro.

- Personas ciegas o en situación de discapacidad visual


En el momento en que ingrese no halar a la persona de la ropa o del brazo.

En la conversación no se deben utilizar expresiones como ver, mirar, observar etc., es importante informar sobre las actividades que se están realizando.

Si la persona tiene perro guía, no separarlos, ni distraer ni consentir al animal, en caso de que la persona pida ayuda para movilizarse de un punto a otro, se debe posar la mano de ella sobre el hombro o brazo propios.

Cuando entregue documentos, se debe decir con claridad cuales se están entregando, en caso de entregar dinero indicar el monto mencionando primero los billetes y luego las monedas.

Si el servidor público debe ausentarse se debe informar al ciudadano que va a retirarse.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	40

- Personas con discapacidad auditiva, sordas o hipo acústicas.

El servidor debe hacerse frente a la persona, articulando las palabras (sin exagerar) de forma clara y pausada esto le permite leer los labios, evite taparse la boca o voltearse. Puede soportarse con información visual para comunicarse.

La empresa dispone, para casos especiales de un traductor de lenguaje de señas para facilitar la comunicación en la cita o practica de un procedimiento.

Si no entiende lo que le está solicitando el ciudadano de manera respetuosa solicítele que le repita la información y acuda a medio escrito si no logra comprenderle.

Si la persona tiene audífono se debe igualmente poner en frente para atenderlo y vocalizar muy bien.

- Personas con discapacidad física o motora

Si el ciudadano usa muletas, caminadores o bastón no se deben cambiar del lugar en el que el ciudadano los ha dejado, permitiendo que pueda acceder a estos nuevamente con facilidad, si está en silla de ruedas se debe ubicar a una distancia no mayor a 1 metro.

Los lugares de atención deben estar dispuestos para que el servidor pueda visualizar de manera cercana a los ciudadanos


- Personas con discapacidad cognitiva.

Explique de manera corta, clara y precisa la información que el ciudadano solicita. Sea paciente al escuchar y explicar, es posible que requiera repetir en varias ocasiones la información hasta que sea comprendida.

- Personas con discapacidad mental

Realice preguntas cortas, claras y sencillas para identificar la necesidad de la persona.

Evite críticas o entrar en discusiones que puedan generar irritabilidad o malestar en el interlocutor, confirme que la información ha sido comprendida.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	41

- Personas de talla baja

Las ventanillas y puestos de atención deben estar a la altura del interlocutor, en caso de no tenerlo debe buscar una posición que lo ubique a una altura adecuada. El trato debe ser acorde a la edad no los trate como niños.¹³

7.8 CONSIDERACIONES GENERALES REFERENTES A LA ATENCION A LOS USUARIOS

7.8.1 Como de deberá recibir una crítica.

En ocasiones, los usuarios realizan críticas contra el servicio o contra nuestra persona. Unas veces las críticas son ciertas, otras no.

Es en estos momentos cuando la imagen del profesional o de la institución puede salir reforzada, o, todo lo contrario; depende de la calidad de la respuesta y de las habilidades para hacerlo. A continuación se brindan algunas pautas a seguir en las distintas circunstancias:

- La crítica que realiza el usuario es CIERTA: Ante estas circunstancias lo primero es ser conscientes de que la irritación o la queja del usuario no se dirigen contra nuestra persona, sino contra la atención en general, y sobre quien que se ha equivocado con él usuario. Si nos ponemos en su lugar, entenderemos mejor su actitud.


¿QUÉ HACER? Escuchar activamente, dando sensación de escucha. (Es muy importante el papel de la mirada). En cuanto nos enteremos del problema, resumirlo, ratificar la comprensión y pasar a las posibles soluciones (no dejar que el usuario insista y le siga dando vueltas). No defenderse ni defender a la institución. No perder tiempo intentando demostrarle que nosotros no tenemos la culpa. Para el usuario lo importante es la solución o la explicación al problema que plantea. Pasar a las soluciones. En primer lugar, pedir opinión:

"Usted qué sugiere que hagamos"

"Cómo piensa usted que podríamos resolver este problema".

Si el usuario propone alguna de las soluciones que teníamos previstas, tendrá un efecto más satisfactorio que si las proponemos nosotros. El riesgo está en que apunte soluciones que no podemos dar. Ante esto, podemos utilizar la segunda estrategia.

¹³https://www.envidado.gov.co/ley-de-transparencia/SiteAssets/004_SECCIONES/DOCUMENTOS/2020/02/Protocolo%20Atencion%20Preferencial.pdf

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	42

Consiste en ofrecer una posible solución o explicación al problema, utilizando una fórmula asertiva para hacerlo:

"Siento que haya tenido que.... La verdad es que hay muchos pacientes, a pesar de ello, a cada uno se le dedica el tiempo suficiente. Pero lo importante ahora es que usted se encuentre cómodo mientras espera y que, si necesita algo, o tiene alguna duda, pregunte al personal de información. Si todo va bien, en aproximadamente 20 minutos más será atendido. Gracias por todo."

O en el caso de la pérdida de la historia clínica: - "Sentimos que se haya producido este problema. No ocurre frecuentemente, y de todas formas seguimos buscándola. Ahora, lo importante es que el médico le vea, y con su ayuda, reconstruya los datos más importantes de su historial. Le agradecemos mucho su comprensión y su ayuda.

Si el usuario no quiere aceptar la solución o explicación, utilizar la técnica de repetir el mensaje, sin alterarse, sin responder a los posibles ataques personales, ni a la irritación de la persona,

"Entiendo todo el trastorno que esto provoca y de veras lo sentimos. Sin embargo, lo único que podemos hacer es intentar reconstruir los datos más importantes de su historia con su ayuda."

Despedirse y agradecer la colaboración. Si está en nuestra mano, tomar medidas para que no vuelva a ocurrir.

Si la crítica que realiza el usuario es CIERTA y además, nosotros somos los responsables del error.

¿Cómo debemos asumir nuestros propios errores?


Por ejemplo, le hemos dado a una persona una información equivocada.

¿QUÉ HACER? En primer lugar, escuchar activamente.

En cuanto nos enteremos bien del problema, asumir el error. Cuanto antes lo hagamos, menos tiempo daremos a la persona que nos critica para seguir insistiendo.

Si tiene usted razón, le he indicado mal. Lo siento mucho.

- "Intentar compensarlo de alguna forma. Negarnos a peticiones excesivas como forma de reparación.


	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	43

- "Voy a llamar personalmente para asegurarme de la dirección correcta. Permítame que se lo apunte en un papel. Espero que ahora no haya ningún problema. Siento mucho lo que ha sucedido. Muchas gracias por su colaboración"

No responder a los ataques personales si se producen. Ponerse en el lugar del usuario y pensar en las veces que le habrá ocurrido algo parecido. Despedirse y agradecer la colaboración. Tomar medidas para que no vuelva a ocurrir.

Por ejemplo, vamos a criticar a una paciente el hecho de que no acuda a las citas programadas de una consulta de crónicos: - "María, quería hablar con usted sobre el seguimiento de los controles. Nos conocemos desde hace años y sé que es una persona muy responsable. La verdad es que es una suerte tener pacientes como usted. No todo el mundo es así. Por esto sé que va usted a entender lo que le voy a comentar..." Centrarse en el comportamiento o en la actitud que queremos cambiar, no en la persona. - "Desde hace unos meses no acude usted a todos los controles, como hacía antes." No remontarse al pasado, las críticas son más efectivas en el presente. Preguntar, pedir opinión. - ¿Tiene algún problema?, ¿Está cansada de venir al centro? ¿Cree que no sirve para mucho?... Empatizar en concreto con los problemas o dificultades planteadas. - "Entiendo que con todo el trabajo que tiene usted en su casa le cueste venir todos los meses a la IPS, sin embargo..." Decir lo que uno piensa u opina (si esto lo hacemos ahora, después de reforzar a la persona, de escucharla, y no de entrada, nuestra crítica se aceptará mejor, tendrá más efecto y además tendremos más argumentos para poder rebatir los argumentos que nos ha dado la propia persona al preguntarle. - "Sin embargo, quiero recordarle lo importante que es el control periódico. Yo sé que es un esfuerzo, pero así podremos evitar complicaciones porque las detectaremos antes de que ocurran. Hay que gastar un poco de tiempo, pero a la larga ahorraremos tiempo y problemas."


Reconocer la propia responsabilidad si la hubiera. - "Quizás se lo tenía que haber dicho antes." "Quizás debería haber hablado con usted de este tema antes" Ofrecer ayuda. - "Si le parece, podemos intentar cambiar las citas que no se le faciliten, llamando unos días antes a la IPS Centro." Pedir opinión. - "¿Qué le parece? ¿Se le ocurre alguna otra solución?" Buscar el compromiso. - "Entonces quedamos en..." Señalar las ventajas del cambio...Reforzar y agradecer. - "Sabía que lo iba a entender porque es usted muy responsable. Es una satisfacción tener pacientes como usted. Le agradezco su interés y su colaboración. Seguro que todo va a ser más fácil y que va a estar muy bien controlada".

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	44

7.8.2 Qué hacer en una situación de agresividad

Una persona en una situación de agresividad necesita ser tratada de forma asertiva, para que su enfado empiece a disminuir y se pueda mantener con ella una conversación normal. En estas circunstancias es necesario demostrar seguridad y firmeza, pero nunca intentar ponerse a la altura de la persona agresiva. La agresividad genera más agresividad. La calidad en la atención al público exige que, en ninguna circunstancia, debamos intentar frenar la agresividad con una actitud violenta o retadora. Primero, porque se ofrece una imagen de mal servicio y de poca profesionalidad y segundo, porque no sirve de mucho; es más, en muchos casos se produce más violencia. Las pautas de actuación que se proponen seguir en estos casos hacen que la agresividad disminuya rápidamente. ¿QUÉ HACER? Demostrar a la persona que entendemos su enfado. Escuchar activamente: mantener la mirada, asentir, resumir y repetir su queja o problema. Esperar a que disminuya la irritación. No hablar hasta que la persona empiece a tranquilizarse. Seguir preguntando, conseguir que siga hablando. De esta forma, la temperatura del enfado empezará a bajar rápidamente.

Hasta que no tengamos suficiente información, no creer que sabemos cuál es el problema y la solución. En cuanto disminuya algo la irritación, invitar a la persona a seguir hablando en una zona privada. Cuando empiece a calmarse, si es posible, pedirle que se siente y sentarse con ella. Mantener un tono de voz calmada, e incluso, ante los gritos o tonos elevados, bajar la voz. Mostrarse de acuerdo parcialmente con los argumentos del otro. Mantener una posición corporal firme, sin que resulte amenazadora o prepotente, ni tampoco insegura o sumisa. Insistimos en que mantener la mirada es una señal muy potente de seguridad y de firmeza. Una vez que la persona se ha calmado y se han ofrecido posibles alternativas o soluciones, antes de despedirse, expresar nuestros sentimientos en relación con lo sucedido. Pedirle que en otra ocasión no se manifieste de esa forma ya que no es necesario comportarse así para ser atendido con interés y respeto. **MUY IMPORTANTE:** Si creemos que la situación “se nos va de las manos” o no conseguimos que la persona se calme, pedir ayuda. Decir al usuario que otro compañero seguirá la conversación, ya que parece que no llegamos a ningún acuerdo. Explicar al compañero brevemente la situación, para que el usuario no tenga que empezar desde el principio.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	45

8. CLIENTE OCULTO

8.1 INTRODUCCIÓN

La oficina de gestión y atención al usuario en cumplimiento al eje de Atención Centrada al Usuario y articulando al eje de Humanización de la atención en salud tiene definida la atención para la asignación de citas de los usuarios, (vía telefónica) de Call center y presencial a través de las auxiliares de SIAU. En la comunicación con el usuario y su familia, es necesario verificar la atención brindada por parte del personal de las áreas mencionadas y el trato digno hacia el paciente verificando el cumplimiento de atributos de calidad de oportunidad, accesibilidad, pertinencia y seguridad, para lo cual Pasto Salud Ese ha planificado como seguimiento la del cliente oculto.

Objetivo: Evaluar la calidad de la atención de los servicios basados en los criterios de calidad, oportunidad, trato humanizado, comodidad e información que ofrece Pasto Salud ESE, mediante la estrategia del cliente oculto con el fin de mejorar la prestación de los servicios.

8.2 METODOLOGÍA:


8.2.1 Fase de preparación:

- Elegir el personal que realizara el rol del cliente oculto tomando en consideración a personal externo a la empresa, practicantes de las universidades o miembros de la asociación de usuario con el objetivo de interactuar como usuario ya sea ocasional o habitual a fin de recopilar la información requerida que es objeto de análisis en función de lo que se quiere evaluar o medir, en este caso los atributos de calidad y estándares superiores de desempeño organizacional.

Entre las características del talento humano externo para que tenga el rol del cliente oculto debe alinearse a los valores institucionales (diligencia, justicia, compromiso, honestidad, respeto) contemplados en el plan de desarrollo institucional 2020-2024.

Entrenamiento del potencial usuario: Preparación para la recolección de la información necesaria, entrega de lista de verificación.

- Establecer un plan de verificación mediante el cliente oculto mediante un cronograma aprobado por Subgerencia de salud e investigación, de manera bimensual articulando con la oficina de gestión y atención al usuario, que se refiera las fechas y lugares a realizarse, para la selección se consideran aspectos como la sede de mayor número de PQRS que registre

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	46

inmediatamente al año anterior y sedes que no cumplieron el indicador de POA de Número de PQRS/No de atenciones x 100% durante el trimestre. Con posterior a implementar en las demás sedes de la empresa.

- Elaboración de lista de verificación donde se determinaran los ítems a preguntar y el cumplimiento de los mismos.

8.2.2 Fase de recolección de la información:

- De manera bimensual se determina la recolección de las listas de verificación consolidando en la oficina de atención al usuario para su respectivo informe.

Se tendrá en cuenta la entrevista con el cliente oculto, quien entrega las lista de verificación y reporte de la atención recibida.

8.2.3 Fase de elaboración informe y recomendaciones:

De acuerdo a los resultados de las listas de verificación se consolidan los resultados y se establecerá un análisis plasmado en el informe de seguimiento para ser presentado posteriormente a la Subgerencia de Salud e investigación para la toma de decisiones.

Los listados de verificación se respaldan en el procedimiento de asignación de citas. GOU-PD 27.


Anexos lista de verificación No.1 y 2.

9. PROCEDIMIENTOS DEL SERVICIO DE GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO-SIAU

- Asignación de citas
- Solicitud de copia de historia clínica por medios electrónicos.
- Administración de Peticiones, Quejas, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncia (PQSFD)
- Medición de Satisfacción de los Usuarios.
- Participación social.

9.1 ASIGNACIÓN DE CITAS

El acceso comienza desde el primer contacto con el usuario donde se debe reforzar el servicio de información, dando a conocer aspectos relacionados con el Portafolio de Servicios que presta Pasto Salud ESE en las diferentes sedes de

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	47

prestadores, orientados hacia una atención con calidad, seguridad, oportunidad, y humanización, incluyendo los mecanismos de defensa, participación de los derechos para hacer un mejor uso de los servicios, formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegir a las IPS como los prestadores de su preferencia.


La Empresa Social del Estado Pasto Salud ESE, cuenta con una Red de prestadores de servicios de salud de atención primaria y programas de Promoción y Prevención que permite brindar a los usuarios servicios con calidad y oportunidad, para dar acceso al usuario dando cumplimiento al procedimiento de asignación de citas GOU-PD 27.

9.1.1 Manejo de situaciones que puedan presentarse.

Si debe retirarse del puesto de trabajo para realizar una gestión relacionada con el usuario que está atendiendo, explíquelo por qué debe hacerlo, solicítele que por favor espere y dé un tiempo aproximado para el regreso. Al volver, dé las 'gracias por la espera'.

- Si en el momento de la atención suena su celular o se presentan llamadas telefónicas que debe atender, prevalece el usuario que tiene frente de usted, por eso debe concentrarse en el servicio que está prestando. Procure no interrumpir la relación de ese momento por una llamada telefónica u otros factores que se le presenten.
- Si la solicitud del usuario (a) no puede ser resuelta en el punto de servicio donde usted atiende, indíquele hacia dónde debe dirigirse, explicando el por qué. En caso de que el sitio no esté ubicado en la sede donde se encuentra, escríbale la dirección donde debe acudir, horario de atención y documentos que debe llevar consigo. En el caso que el lugar esté en el mismo lugar donde se presta el servicio, indique hacia donde debe dirigirse explicándole el por qué.
- Si la solicitud del usuario (a) no puede ser resuelta de forma inmediata: explíquelo la razón e infórmele la fecha en la que deberá ir por la respuesta, para ello debe asegurarse muy bien del proceso para que el usuario no pierda tiempo ni dinero.
- Los servidores públicos y/o prestadores de servicio que atienden usuarios en los diferentes puntos no deben realizar actividades ajenas a la labor de atención (chatear, consultar redes sociales, leer revistas, charlar entre compañeros, entre otros). Pues esto implica desconcentración de una actividad y pérdida de tiempo.

9.1.2 Qué hacer ante una desprogramación de una cita.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	48

Cuando se produce una situación imprevista ante el agendamiento de citas y se hace necesario cancelar todas las citas programadas para un prestador de servicios de la salud (medico, enfermera, odontólogo, psicólogo, entre otros), debemos ser sensibles a la visión y trastornos que esta decisión pueda causar en el usuario y tratar de: informar de los motivos garantizando una alternativa y minimizar las consecuencias de las mismas. Por lo tanto, el encargado de la generación del cambio de cada agenda será el responsable de SIAU de cada IPS de Pasto Salud ESE.

Mensajes que se pueden utilizar:

"Sentimos comunicarle que por... (Exponer los motivos)
 ...nos vemos obligados al cambio de la cita que ya se tenía concertada".
 "Lamentamos que se haya producido esta situación".
 "Hemos estudiado su caso y le ofrecemos la/s siguiente/s posibilidad/es..." de cara a no entorpecer y dilatar en el tiempo su consulta...
 "Le agradecemos su colaboración y esperamos que esta situación no se vuelva a producir".
 "Si esta alternativa no es de su agrado, infórmenos de su propuesta".
 "Muchas gracias"

En estas circunstancias es muy importante evitar responder ante un posible ataque del usuario.

Procure evitar expresiones de este tipo:


"Yo no tengo la culpa de nada"
 "El que tiene la culpa es..."
 "Esto no lo he organizado yo..."
 "A mí que me cuenta".

Un usuario bien informado podrá comprender mejor la situación y hacerse cargo de la problemática interna de la IPS. No debemos olvidar agradecer su comprensión y colaboración, y procurar que no se vuelvan a repetir circunstancias parecidas.

9.2 SOLICITUD DE COPIA DE HISTORIA CLÍNICA POR MEDIOS ELECTRÓNICOS.

Custodia de la historia clínica

“La custodia de la Historia Clínica está a cargo de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E. cumpliendo los procedimientos de archivo señalados en el

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	49

Manual de Historias Clínicas MA-HC versión 6.0, sin perjuicio de los señalados en otras normas legales vigentes, se toma los siguientes apartes:

Entrega de Copias de Historia Clínica:

La solicitud de historia clínica será realizada por medio de comunicación oficial y el formato de trámite de historia clínica dirigido a las direcciones operativas, para su respectivo análisis y entrega según la normatividad legal vigente.

Condiciones para Trámite:

Para el Ciudadano

- La solicitud se realiza de manera personal
- Diligenciamiento del formato SIS 045 ò
- Carta de solicitud relacionando todas las especificaciones que este contiene.

En caso de que el solicitante no sea el usuario quien solicita la Historia Clínica debe anexar autorización y fotocopia de los documentos de identidad.

Extranjero

- Reunir los documentos y cumplir las condiciones establecidas para el trámite.


Trámite de acuerdo a los siguientes casos:

Si el paciente es fallecido:

- Diligenciamiento del formato SIS 045 ò
- Carta de solicitud relacionando todas las especificaciones que este contiene.
- Copia Acta de defunción de la persona fallecida de la cual se solicita copia de la historia clínica.
- Registro civil de nacimiento: 1 Original(es). Donde se evidencie el parentesco para hijos o padres del fallecido o el Registro civil de matrimonio o la declaración que acredite que era compañero (a) permanente del fallecido.

Si el paciente es menor de edad:

- Cédula de ciudadanía: 1 Original(es) de los padres o representante legal.
- Solicitud escrita en la que se especifique el nombre completo del menor y de quién reclama, con los respectivos números de identificación, lugar de residencia, teléfono, indicando el parentesco con el dueño de la historia clínica y motivo por el cual se hace la solicitud de la historia clínica.
- Tarjeta de Identidad: Si es mayor de 7 años.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	50

- Registro Civil de nacimiento si es menor de 7 años.
Si el paciente se encuentra en estado de Incapacidad:

- Certificado médico que evidencie el estado de salud físico o mental del paciente: 1 Original(es).
- Registro civil de nacimiento: 1 Original(es) Donde se evidencie el parentesco para hijos o padres o el Registro civil de matrimonio o la declaración que acredite que es compañero (a) permanente o documento que lo acredite como representante legal del menor.
- Cédula de ciudadanía: 1 Original(es) Del paciente y de los padres o de los hijos o del conyugue. En caso de ser un menor de edad mayor de 7 años Tarjeta de identidad, o menor de 7 años registro civil de nacimiento.

Si la Solicitud es realizada por el paciente:

- Cédula de ciudadanía: Original(es) Se verifica que la historia clínica corresponde al usuario que solicita acompañamiento.


Si la Solicitud es realizada por un tercero:

- Autorización escrita: 1 Fotocopia(s) En la que se especifique el nombre completo del paciente y la persona autorizada, con los respectivos números de identificación, lugar de residencia, teléfono, indicando el parentesco con el dueño de la historia clínica y motivo por el cual se hace la solicitud de la historia clínica.
- Documento Cédula de ciudadanía: Una (1) Fotocopia(s) del paciente y de la persona autorizada.

Si la solicitud es en una IPS rural cual el trámite será diligenciar el formato correspondiente de acuerdo a los criterios anteriores, entregando la solicitud a la Enfermera de la IPS, quien se comunicará con la Dirección Operativa para que apruebe la entrega de los registros clínicos solicitados.

En casos de solicitud de historia clínica de la oficina Asesora Jurídica, para trámites jurídicos internos y externos, la oficina generará comunicación oficial a las direcciones operativas para su respectivo análisis y entrega según la normatividad legal vigente.

Cuando la solicitud de copia de historia clínica sea realizada por entidades externas, en casos de vigilancia en salud pública, esta será entregada según lo referido, en el primer párrafo.”

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	51

Solicitar la Historia Clínica presentando los documentos requeridos en la Unidad de Correspondencia de cada Dirección Operativa. La copia de la historia clínica se entregará en Archivo de Historias Clínicas.


9.3. ADMINISTRACION DE PQRSF-D (PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES – DENUNCIA

Pasto Salud E.S.E., desde el Sistema de Gestión y Orientación al Usuario S-GOU, promueve a los usuarios, familia y grupo de interés el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias felicitaciones y denuncias contra el servidor público, se incluye el disentiendo, a través del formulario FORMATO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, FELICITACIONES, DENUNCIAS Y DESENTIMIENTO PQRSFD- d` . GOU-PQR 371. Los Auxiliares administrativos de puntos de información y atención al Usuario podrán orientar cuando exista insatisfacción del Usuario para que al radicar en los medios presenciales como los buzones presentes en las 22 sedes y sede administrativa de la empresa o en los medios virtuales de la página web de la Institución, permita identificar problemas y efectuar soluciones y propuestas de mejora de un servicio. Todas las PQRSFD`d en lo posible deben ser gestionadas, de tal manera que atienda las particularidades de los usuarios para buscar el objeto ideal en la Prestación de los Servicios de Salud, que es la satisfacción del usuario y los grupos de interés.

Cabe señalar, que el Director operativo de Red, con ayuda de los auxiliares administrativos SIAU, realizan la investigación causa de la queja o reclamo, previendo los tiempos estipulados de acuerdo a la normatividad vigente y brindando una respuesta oportuna al Usuario que manifestó la insatisfacción. Seguido, mensualmente los auxiliares administrativos SIAU realizan en el formato CONSOLIDADO Y SEGUIMIENTO DE PQRSFD - d` GOU-SPQ 439, y radican la información con los soportes en la oficina de SIAU de la Sede administrativa y archivar en ORFEO todos los documentos que corresponde a la PQRSFD`d , para que se realice el informe trimestral, que contiene el análisis de los motivos, atributos, derechos de los Usuarios y análisis de causa y efecto, medición de los días para la respuesta de quejas y reclamos. El informe es la base para que las direcciones operativas, formulen el Plan de mejoramiento para contrarrestar y disminuir quejas y reclamos.

En el Comité de Ética Hospitalaria se analiza las quejas y reclamos que vulneran los derechos y se revisan los planes de mejoramiento propuestos por las direcciones operativas.

Con base a los datos presentados, se articulara con el grupo de gestión de talento humano con el apoyo de las profesionales de psicología, realizar acercamiento con el funcionario involucrado en el derecho vulnerado del usuario para

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	52


retroalimentar y establecer compromisos para mejorar la atención, brindar un mejor servicio y por ende reducir quejas.

9.3.1 Presentación y radicación de PQRSFD`d.

Las PQRSFD`d podrán presentarse de forma escrita o verbal, en los medios presencial, telefónico WhatsApp, correo electrónico y Ventanilla Única Virtual de la página Web de Pasto Salud E.S.E., deberá quedar constancia de la misma (número de radicado de la información), o por escrito, a excepción de las recibidas en la página Web, sin embargo, cuenta con similares características que las proporcionada sobre otros mecanismos y adicionalmente su trazabilidad, todas deben estar digitadas en el Formato de PQRSF–D`d 371 (Ver <https://pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/formulario-de-pqrsf>)

Cuando el Usuario desee presentar una PQRS-D`d, de forma verbal al Auxiliar administrativo SIAU o en su defecto a un servidor público de Pasto Salud E.S.E se debe prestar una atención personalizada, resolviendo inmediatamente cuando sean peticiones de información o en su defecto indicando la ubicación de los buzones de PQRSFD`d y su formato correspondiente. Por lo tanto, es importante tener en cuenta las siguientes pautas al responder una PQRSFD`d:

- Atender en forma personalizada a los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de sus peticiones, transmitiendo confianza y seguridad.
- Recibir amablemente, y mantendremos la tranquilidad.
- Escuchar activamente para descubrir cuál es el verdadero motivo de la reclamación, evitando adoptar una postura "a la defensiva" y poniéndonos en el lugar del usuario.
- Realizar preguntas abiertas y cerradas para recopilar información, delimitando el problema.
- Confirmar y verificar con el Usuario que hemos comprendido el motivo de su insatisfacción. Para ello resumiremos, situando la gravedad del asunto en su justa medida.
- Pedir disculpas. Si hay una verdadera explicación (no una justificación), debemos ofrecerla.
- Brindar información personalizada, de trámite de peticiones, quejas, reclamos y/o solicitudes dirigidas a cualquier Red de Prestadores de Pasto Salud E.S.E.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	53

Lo más importante es buscar la forma de resolver el problema, si está en nuestra mano, o derivarlo a la persona competente.

9.3.2 Que hacer ante una denuncia de un servidor público.

Sí el interés del Usuario es presentar una denuncia en contra de funcionarios de Pasto Salud E.S.E., el auxiliar administrativo SIAU o quien reciba la denuncia, deberá enviar comunicación oficial a la Oficina de Control Interno Disciplinario, (Sede Administrativa Carrera 20 No. 19B-22 o correo electrónico: cdisciplinario@pastosaludese.gov.co teléfono: (57 2) 7201372 Ext.120.

9.3.3 Términos de respuesta para la PQR-D.

Pasto salud ESE cuenta con un instructivo de respuesta a una PQRSFD, el cual se ciñe a la normatividad vigente Circular Externa de Supersalud 008 del 14 de septiembre del 2018 y Circular 202315100000010-5 de 22 de junio de 2023 de Superintendencia Nacional de Salud

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, quejas, reclamos y denuncias. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a su recepción¹⁴


Las peticiones generales, es decir aquellas que contienen solicitudes de información y que no están relacionadas con la garantía del acceso a los servicios de salud, ni con la atención o prestación de servicios de salud y por tanto no tienen aplicación del art. 20 de la Ley 1755 de 2015, se resolverán de conformidad con los términos de la citada Ley:

Peticiones generales: 15 días
Solicitudes de información: 10 días
Copias: dentro de los 3 días

“PQR con riesgo vital: Las PQR que involucren riesgo inminente para la vida o la integridad de las personas, y otras que, según criterio institucional, con base en la vulnerabilidad de la población o del impacto que se cause en el SGSSS o el sector, tendrán la marcación "Riesgo de vida" serán de inmediato cumplimiento.

Reclamo de riesgo simple: Reclamo a través del cual los usuarios del Sector Salud dan a conocer su insatisfacción con la prestación del servicio de salud, sin que se identifique un riesgo inminente para la vida, la integridad del usuario, afectación a población vulnerable, ni cause gran impacto en el sector.

¹⁴ Ley 1755 de 2015, Artículo 14.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	54

Reclamo de riesgo priorizado: Reclamo que involucra algún riesgo para la integridad de las personas o que afecte a poblaciones vulnerables o causen gran impacto en el Sistema General de Seguridad Social en Salud o el Sector Salud.

Reclamo de riesgo vital: Reclamo que involucra un riesgo inminente para la vida o para la integridad de la persona; puede tratarse de un usuario cuya condición clínica representa un riesgo vital, o que en caso de no recibir atención inmediata presenta alta probabilidad de pérdida de miembro u órgano; o que refiere presentar un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado; o manifiesta una condición en salud que de no recibir el servicio requerido en el corto plazo, podría presentar un rápido deterioro que pone en riesgo la integridad de la persona e incluso ocasionar la muerte...”

En este sentido y de acuerdo con la nueva clasificación realizada por la Superintendencia, esta entidad define el tiempo en el cual se debe dar respuesta y

Solución a las necesidades del afiliado así:

Reclamos de riesgo simple: se deben resolver de fondo en un término máximo de setenta y dos (72) horas a partir de la fecha de radicación.

Reclamos de riesgo priorizado: No podrán superar el término máximo de cuarenta y ocho (48) horas.

Reclamos de riesgo vital: Estos reclamos no podrán superar el término máximo de veinticuatro (24) horas.”¹⁵


Si el usuario manifiesta una felicitación, se emite respuesta, agradeciendo el tiempo tomado por el reconocimiento ante el profesional que le brindo su atención.

Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la persona encargada de dar respuesta a la misma, debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto.

9.3.3 Seguimiento a la respuesta a una PQR

De acuerdo a la Circular 008 de 2018 la respuesta de una PQR debe contener una advertencia, la cual “que frente a cualquier desacuerdo con la decisión adoptada

¹⁵ Circular 01-5 de 22 junio 2023

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	55

por la entidad ante la cual se elevó la respectiva PQR, el Señor Usuario puede formular una PQR ante la Superintendencia Nacional de Salud o Instituto Departamental de Salud o Secretaria Municipal de Salud.

La oficina Asesora de comunicaciones y sistemas ha desarrollado un código QR donde el Usuario voluntariamente puede manifestar su satisfacción o insatisfacción en referencia a la respuesta de PQR. Al escanear el código QR, lleva a un formulario de DRIVE GOOGLE. Las respuestas harán parte del informe trimestral de administración de PQR.

Sí el Usuario manifiesta una insatisfacción, la PQR será analizada en el área del Sistema de Orientación al Usuario y podrá ser remitida al programa de Seguridad del Paciente, dependiendo el motivo de la misma.

Se ha determinado en el procedimiento de administración de PQRSD´d realizar seguimiento de respuesta de manera mensual, tomando una muestra del 10% del número total de PQRS, por Red, de acuerdo al consolidado. Los datos del seguimiento se registran en el formato de seguimiento a respuesta de PQRSD´d GOU-SRP 602, donde el 80% del seguimiento de respuestas debe ser satisfactoria, de lo contrario el director operativo y auxiliar administrativo de la red, debe presentar plan de oportunidad de mejora. Los resultados serán reportados en el informe trimestral de PQRSD´d.


9.4 PROCEDIMIENTO MEDICION DE SATISFACCION DEL USUARIO

Con el objetivo de evaluar el nivel de satisfacción del usuario y su familia sobre la prestación del servicio de PASTO SALUD ESE, apalancado en los procesos de mejoramiento continuo.

Alcance. Conocer y evaluar el grado de satisfacción de los usuarios respecto a los servicios que ofrece Pasto Salud ESE de conformidad al art. 36-37 del Decreto 1011/2006

Desde el Plan de Desarrollo Institucional de la Empresa Social del Estado Pasto Salud E.S.E., se contempla conocer el grado de satisfacción y fidelización de los usuarios frente a la prestación de los servicios de primer nivel en Urgencias, Hospitalización, Laboratorio clínico, Imagenología y Ambulatorio (incluye el servicio de ambulancia y el servicio tercerizado de alimentación), lo cual se realiza mediante la aplicación de una encuesta, diseñada de acuerdo a los atributos de calidad, continuidad, oportunidad, seguridad, acceso, humanismo, derechos y deberes de los usuarios.

Para calcular el tamaño de la muestra se aplica la técnica de muestreo aleatorio

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	56


simple, de acuerdo al número de Usuarios atendidos en el año anterior, la Oficina Asesora de Planeación realiza los cálculos, lo que permite determinar el número de encuestas a aplicar en cada uno de los servicios.

Los auxiliares administrativos SIAU, son los responsables para la aplicación de las encuestas de Medición de Satisfacción en las 22 IPS de Pasto Salud E.S.E. una vez desarrolladas la GOU – 348 Encuesta de Medición de Satisfacción por los Usuarios, son enviadas a la Sede administrativa para la tabulación respectiva.

Cabe señalar que se realiza un informe trimestral analizando cada uno de los indicadores, los cuales son reportador a la plataforma de Infomedic. A continuación se enlista cada uno de los indicadores que se miden de acuerdo a la encuesta en mención:

Proporción de usuarios satisfechos
Proporción de usuarios que recomendarían la entidad a sus familiares y amigos.
Proporción de usuarios satisfechos frente al trámite para la asignación de citas.
Proporción de usuarios satisfechos frente al tiempo transcurrido desde que llego a la sede, hasta que fue atendido
Con la elección del profesional que eligió para que le brinde la atención
Proporción de usuarios satisfechos frente al trato que recibió del profesional que lo atendió durante la consulta
Proporción de usuarios satisfechos frente a la información, brindada en consulta le explicaron el problema de salud, procedimiento y tratamiento a seguir.
Proporción de usuarios satisfechos frente a la información orientación que recibió del profesional que lo atendió
Proporción de usuarios satisfechos frente al derecho a la privacidad durante el proceso de atención
Proporción de usuarios satisfechos frente a la información para que sean respetados sus derechos.
Proporción de usuarios que contestaron afirmativamente si ha sentido algún tipo de discriminación en la atención recibida
Proporción de usuarios satisfechos frente a la comodidad de las instalaciones de las IPS donde fue atendido.
Proporción de usuarios satisfechos frente al servicio de ambulancia.
Proporción de usuarios satisfechos con la alimentación suministrada (temperatura, aseo, presentación, horario, variedad)
Proporción de usuarios que le ofrecieron alternativa de proteína en la dieta.

La meta asignada de cada uno de los indicadores es del 90% de acuerdo al cumplimiento de la Resolución 256 del 2018 del Ministerio de Salud y Protección

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	57

Social, si no se llega al cumplimiento es necesario elaborar planes de mejoramiento, para que los directores operativas lo ejecuten y la oficina de SIAU, realice su respectivo seguimiento.

9.5 PARTICIPACION SOCIAL EN SALUD

Pasto Salud E.S.E. a través de Sistema de Gestión y orientación al Usuario realiza acciones necesarias para promover y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana, a través de:

1. Política de participación social en salud en Pasto Salud E.S.E.
2. Asociaciones de usuarios
3. Rendición de cuentas.
4. Comité de Participación Comunitaria COPACO

Objetivo: Promocionar y promover los mecanismos de Participación Social en los Usuarios y el control Social dentro de Pasto Salud ESE, fomentado la transparencia y la eficacia de los servicios de salud.


La Política de Participación Social en Salud (PPSS) se propone dar respuesta a las necesidades y problemáticas que afectan, limitan o restringen la participación de la ciudadanía en salud en el marco de lo establecido en la Ley 1438 de 2011 (tiene como objeto el fortalecimiento del Sistema General de Seguridad Social en Salud a través de un modelo de prestación del servicio público en salud que en el marco de la estrategia Atención Primaria en Salud, la Ley 1751 de 2015 (tiene por objeto garantizar el derecho fundamental a la salud, regularlo y establecer sus mecanismos de protección.

Por lo anterior y de acuerdo a la Circular 008 de 2018, Pasto Salud E.S.E. a través de Sistema de Gestión y orientación al Usuario S-GOU realiza acciones necesarias para promover y fortalecer el ejercicio de la participación ciudadana. A continuación, se describe cada una de ellas:

9.5.1 Política de Participación Social en Salud en Pasto Salud E.S.E.

La POLITICA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL EN SALUD (PPSS), la contempla la Resolución 2063 de 2017, que es un esfuerzo del Ministerio de Salud y Protección Social para dar cumplimiento al mandato legal de direccionar y garantizar la participación social en el sector salud, y adoptada por Pasto Salud ESE, mediante Resolución interna 826 del 2 de noviembre del 2023.

Por otro lado, el objetivo de esta iniciativa es que, dentro del Modelo Integral de Atención en Salud, se reglamenta un proceso dinámico y constante, con el fin de

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	58

mejorar su desempeño en los resultados en la participación en salud, implementando planes que incorporen cambios de procesos respecto a la Participación Social, mecanismos de difusión e información.

Pasto Salud E.S.E. en su política, se compromete con los usuarios, familia y comunidad a mantener una comunicación y participación asertiva, fomentando espacios de diálogo y control social, a través de herramientas de comunicación de fácil acceso a la información y tramites institucionales, que generen confianza al velar por el adecuado cumplimiento de la misión institucional.

Para lo cual se establecen ejes estratégicos con sus respectivas líneas de acción, programada para cada vigencia, plasmadas en el Plan de Participación Social en Salud, y seguimiento de las mismas.


9.5.2 Asociaciones de Usuarios

Pasto Salud E.S.E., cuenta con 22 asociaciones de usuarios constituidas con agrupaciones de afiliados del régimen subsidiado, del Sistema General de Seguridad Social en Salud, ubicados en las 22 sedes de la Red prestadora de servicios. Los presidentes de las asociaciones se constituyen por elección representantes de los Usuarios de los Centros de Salud, quienes en su conjunto velan por la calidad del servicio y la defensa de los derechos de la salud.


Es por ello, que a través del Sistema de Gestión y Orientación al Usuario S-GOU-PD 98 se promueve la conformación y renovación de la Asociación de Usuarios, con el acompañamiento profesional, quien en conjunto planean el desarrollo y cronograma de actividades, como la apertura de buzón, seguimiento a PQRSF-D, educación a los Usuarios en deberes y derechos, portafolio de servicios, cartelera institucional, hábitos saludables, actualización en normatividad vigente, talleres de capacitación entre otros. Por lo anterior se destaca la participación activa y la responsabilidad de cada uno de los miembros que conforman las Asociaciones de Usuarios.

9.5.2.1 Funciones asociación de usuarios. Las Asociaciones de Usuarios tendrán las siguientes funciones:

1. Asesorar a sus asociados en la libre elección de la Entidad Promotora de Salud, las instituciones prestadoras de servicios y/o los profesionales adscritos o con vinculación laboral a la entidad promotora de salud, dentro de las opciones por ella ofrecidas.
2. Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso al paquete de servicios.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	59

3. Participar en las Juntas Directivas de las Empresas Promotoras de Salud e Instituciones Prestatarias de Servicios de Salud, sean públicas o mixtas, para proponer y concertar las medidas necesarias para mantener y mejorar la calidad de los servicios y la atención al usuario. En el caso de las privadas, se podrá participar, conforme a lo que dispongan las disposiciones legales sobre la materia.
4. Mantener canales de comunicación con los afiliados que permitan conocer sus inquietudes y demandas para hacer propuestas ante las Juntas Directiva de la Institución Prestataria de Servicios de Salud y la Empresa Promotora de Salud.
5. Vigilar que las decisiones que se tomen en las Juntas Directivas, se apliquen según lo acordado.
6. Informar a las instancias que corresponda y a las instituciones prestatarias y empresas promotoras, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de sus afiliados.
7. Proponer a las Juntas Directivas de los organismos o entidades de salud, los días y horarios de atención al público de acuerdo con las necesidades de la comunidad, según las normas de administración de personal del respectivo organismo.
8. Vigilar que las tarifas y cuotas de recuperación correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo que para tal efecto se establezca.
9. Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso.
10. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
11. Ejercer veedurías en las instituciones del sector, mediante sus representantes ante las empresas promotoras y/o ante las oficinas de atención a la comunidad.
12. Elegir democráticamente sus representantes ante la Junta Directiva de las Empresas Promotoras y las Instituciones Prestatarias de Servicios de carácter hospitalario que correspondan, por y entre sus asociados, para periodos máximos de dos (2) años.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	60


13. Elegir democráticamente sus representantes ante los Comités de Ética Hospitalaria y los Comités de Participación Comunitaria por periodos máximos de dos (2) años.

14. Participar en el proceso de designación del representante ante el Consejo Territorial de Seguridad Social en Salud conforme a lo dispuesto en las disposiciones legales sobre la materia.

9.5.2.2 Participación de las asociaciones de usuarios en la Pasto Salud E.S.E., en la Junta directiva. Los miembros de las asociaciones de usuarios elegirán un representante para la Junta Directiva de Pasto Salud E.S.E., de acuerdo a la convocatoria que realiza la Secretaria Municipal de Pasto, para un período de dos (2) años. Las funciones del representante de los Usuarios ante la Junta Directiva son similares a representantes de las asociaciones de usuarios.

Elección de Dos (2) representantes ante el comité de ética hospitalaria, cuyas funciones son:

1. Promover programas de promoción y prevención en el cuidado de la salud individual, familiar, ambiental y los dirigidos a construir una cultura del servidor público.
2. Divulgar entre los funcionarios y la comunidad usuaria de servicios los derechos y deberes en salud.
3. Velar porque se cumplan los derechos y deberes en forma ágil y oportuna.
4. Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y la calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven su menor costo y vigilar su cumplimiento.
5. Atender y canalizar las veedurías sobre calidad y oportunidad en la prestación de servicios de salud.
6. Atender y canalizar las inquietudes y demandas sobre prestación de servicios de la respectiva institución, por violación de los derechos y deberes ciudadanos en salud.
7. Reunirse como mínimo una vez al mes y extraordinariamente cuando las circunstancias así lo requieran, para lo cual deberán ser convocados por dos de sus miembros.
8. Llevar un acta de cada reunión y remitirlas trimestralmente a la Dirección Municipal y Departamental de Salud.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	61

9. Elegir un representante ante los Comités de Ética Profesional del Sector Salud, de que habla el artículo 3 de la Ley 60, y enviar para su estudio los casos que considere pertinentes.

9.5.3 Rendición de cuentas.

Pasto Salud E.S.E., por medio de la Oficina Asesora de Planeación realiza la convocatoria a las asociaciones de usuarios para el cumplimiento de la normatividad vigente en el marco de acción institucional que promueve al interior de la entidad una concepción amplia, articulada y participativa de lo que significa el proceso de rendición de cuentas.

De manera articulada con el Sistema de Gestión y orientación al Usuario, se promueve el desarrollo de mecanismos adecuados de información, diálogo e incentivos en una relación bidireccional con la ciudadanía y grupos de interés, facilitando para ellos el ejercicio del control social.


10. RECOMENDACIONES PARA CHARLA EN SALAS DE ESPERA

Una de las actividades que se realiza desde atención al usuario, son las charlas en sala de espera de las sedes de Pasto Salud ESE, por lo que a través de las recomendaciones descritas a continuación, permitirán establecer formas de comunicación abierta y directa por parte del personal, que diariamente se encuentra en contacto con los usuarios y sus familias, así como el identificar otras necesidades para desarrollar temas de interés que puedan impactar el bienestar de los usuarios

La información que se brinda son temas de interés que la población necesita conocer para acceder a los servicios, con calidad y oportunidad, creando un mejor conocimiento en lo que respecta a derechos y deberes, portafolio de servicios, como colocar una PQR, participación ciudadana, asignación de citas, entre otros. Si la población tiene conocimiento; lo podrá asumir y adoptar una mejor postura frente al autocuidado de su salud.

10.1 DEFINIR TIPO DE POBLACIÓN

Se define el perfil de los usuarios teniendo en cuenta la caracterización de la población que reciben los servicios de salud en las diferentes sedes de Pasto Salud ESE, considerando nuestro Modelo de Atención que se centra en la comunidad de acuerdo con las condiciones sociodemográficas, económicas y

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	62

culturales, condiciones de vulnerabilidad y con enfoque diferencial, lo que permita contextualizar los mensajes emitidos.

10.2 SELECCIÓN DEL CONTENIDO DE LOS TEMAS

Para la empresa Pasto Salud ESE, es indispensable la divulgación del portafolio de servicios, ubicación de los centros de atención, canales de asignación de citas, y otros temas como:

- Trámites administrativos
- Derechos y Deberes
- Conformación de Asociación de usuarios
- Eventos institucionales
- Rendición de cuentas
- Como colocar una PQRSFD
- Medición de la satisfacción al usuario a través de encuestas de satisfacción
- Programas de atención integrada

10.3 QUIEN LO REALIZA

El personal asistencial, el profesional de la oficina de atención al usuario SIAU, auxiliar administrativo de SIAU, auxiliar de enfermería, y todo el personal que se dirija y eduque al usuario de Pasto Salud ESE, debe tener conocimiento previo de los temas mencionados.

10.4 DONDE REALIZAR LAS CHARLAS


Si bien es cierto se ha definido que las salas de espera son los mejores lugares y donde más afluencia de usuarios se presentan, se puede abordar al usuario en los corredores, en el servicio farmacéutico mientras esperan la entrega de los medicamentos, en el área de facturación, sala de toma de laboratorio o ayudas diagnósticas.

10.5 TIEMPO DE INTERVENCIÓN

El tiempo promedio de la intervención no debe sobrepasar los diez minutos debido a que el usuario está atento al llamado de su consulta u otro motivo de visita en la sede.

10.6 NÚMERO DE PARTICIPANTES

Como no se puede definir el número de asistentes en una sala de espera, se debe pretender llegar al mayor número de usuarios posibles, en grupos de 5 a 10

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	63


usuarios, para lograr su atención, realizar la retroalimentación, para lograr mayor sensibilización y comprensión del mensaje emitido.

10.7 MATERIAL DE EDUCACIÓN

En lo posible apoyarse de material lúdico pedagógico, imágenes llamativas, tarjetas informativas, utilizar ejemplos prácticos, con el uso de lenguaje sencillo y claro para mayor comprensión.

Recomendaciones generales:

- ✓ Presentarse (nombre, apellidos completos y cargo) antes de cada intervención.
- ✓ Tener una buena presentación personal, portar el carnet institucional.
- ✓ Generar un ambiente agradable, saber escuchar activamente.
- ✓ Ser amable, atento, sonreír, utilizar un lenguaje claro.
- ✓ Lograr un tono de voz moderada, ni demasiado alto ni demasiado bajo, no gritar.
- ✓ Presentar el material necesario, listas de asistencia para llevar registros de participación.
- ✓ Ser creativo con el diseño de material, apoyarse en la oficina de comunicación y sistemas.
- ✓ Agradecer al final la atención prestada, preguntar si hay alguna observación, pregunta o inquietud.

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	64

11. OTROS PROCESOS INTERNOS

11.1 OTRAS SOLICITUDES.

Existen diferentes solicitudes de información que son radicadas y atendidas en las Unidades de Correspondencia quienes direccionan la información de acuerdo a la necesidad de los grupos de interés o en general de los ciudadanos. A continuación, se relacionan algunos ejemplos:

Solicitud de Información: Cuando un ciudadano demanda el conocimiento de una actuación en concreto, para el examen de documentos no reservados, o el acceso a documentos, actos o actuaciones.


Solicitud de copias: Cuando se solicita (n) copia (s) de documento (s) que reposa (n) en los archivos de Pasto Salud E.S.E., ya sea en interés particular o general, para ejercer control o vigilancia o por el sólo hecho de estar actualizado.

Consulta: Cuando ante Pasto Salud E.S.E., se presenta una solicitud para que se exprese una opinión, un parecer, un criterio sobre determinada materia, relacionada con las funciones de la entidad o con situaciones de su competencia.

11.2 REFERENTE A PQRSFD`d DEL CLIENTE INTERNO

Con el objetivo de establecer los mecanismos de recepción, gestión y respuesta a las quejas, reclamos, formuladas por los colaboradores de Pasto Salud E.S.E., hacia los usuarios, se ha dispuesto de buzones de sugerencias en todas las sedes de la empresa o a través de la página web institucional descargando el formato GOU –PQRSFD`d 371 y depositarlo en el buzones físicos de la sede o enviar directamente al correo electrónico adminsiau@pastosaludese.gov.co de la oficina de gestión y orientación al usuario de la sede administrativa, la profesional a cargo revisa y clasifica el tipo de la queja o reclamo relacionada con el usuario, quien emite un comunicado a la oficina de atención del usuario de la EPS que se encuentra afiliado el usuario para que se realice el debido procedimiento establecido por la aseguradora. Y se continúa con el seguimiento de la respuesta de la EPS para informar al colaborador. La empresa cuenta con el procedimiento de PQRSFD`d para trabajadores GTH-PD 121 quien describe el trámite de la misma, a nivel interno y es el jefe de la oficina de Talento Humano, quien resuelve y da respuesta a la solicitud en el tiempo estimado.

<https://pastosaludese.gov.co/site/participacion-ciudadana/tramites-y-servicios/otros-procedimientos-administrativos/245-formulario-pqrsdf-para-funcionarios>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	65

BIBLIOGRAFIA

Plan de desarrollo institucional. Pasto salud ESE. 2020-2024

Guía del Usuario “Conozca cómo acceder a los servicios de salud” Ministerio de Salud y Protección Social Enero, 2021

Protocolo de atención al Ciudadano. Ministerio de Salud y Protección Social Enero, 2021

Atención preferencial para población vulnerable. Agencia logística militar de las fuerzas miliares. Se puede consultar en: <https://www.agencialogistica.gov.co/atencion-al-ciudadano/>

Modelo de servicio al ciudadano del departamento administrativo de la función pública EVA

[https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio al Ciudadano.pdf/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1?version=1.0](https://www.funcionpublica.gov.co/documents/418537/506977/Modelo+de+Servicio+al+Ciudadano.pdf/cb387d66-6f52-4568-b075-c492ffa6a8c1?version=1.0)


La Guía del lenguaje claro se puede consultar en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/GUIA%20DEL%20LENGUAJE%20CLARO.pdf>

Guía para Entidades Públicas Servicio y Atención Incluyente. Departamento Nacional de Planeación. Se puede consultar en: <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Programa%20Nacional%20del%20Servicio%20al%20Ciudadano/Gu%C3%ADa%20Servicio%20y%20Atenci%C3%B3n%20Incluyente.pdf>

Protocolo de atención preferencial. Alcaldía de envigado. Se puede consultar en: https://www.envigado.gov.co/ley-de-transparencia/SiteAssets/004_SECCIONES/DOCUMENTOS/2020/02/Protocolo%20Atencion%20Preferencial.pdf

<https://www.zendesk.com.mx/blog/cliente-misterioso/>


<https://www.nucleodoconhecimento.com.br/administracion-de-empresas/empresas/adquisicion-de-clientes#:~:text=La%20propuesta%20de%20la%20t%C3%A9cnica,las%20sospechas%20de%20las%20personas>

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	66


ANEXOS


No. 1 lista verificación de servicio de SIAU

	LISTA DE VERIFICACION CLIENTE OCULTO		
	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	MMH
	GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO	VERSION	
Servicio: SIAU			
Fecha:			
Responda de acuerdo a la informacion solicitada :			
Señale la hora desde que llega a solicitar turno para cita:			
Señale la hora que fue atendido en el modulo de atencion de citas:			
Diferencia de tiempo entre que accedio al turno y fue atendido:			
El auxiliar de SIAU lo saluda y lo mira:	SI	No	
El auxiliar de SIAU le da a bienvenida y se presenta:	SI	No	
El auxiliar pregunta en qué le puede servir:	SI	No	
El operador pregunta el tipo de consulta:	SI	No	
El auxiliar pregunta el numero de documento:	SI	No	
El auxiliar pregunta dirección, correo electrónico y teléfono:	SI	No	
El auxiliar pregunta donde desea ser atendido:	SI	No	
El auxiliar pregunta el medico de su preferencia:	SI	No	
El auxiliar pregunta horario de su preferencia :	SI	No	
El auxiliar escucha con atencion sin interrupcion:	SI	No	
El auxiliar informa sobre la sede de la cita :	SI	No	
El auxiliar informa sobre la fecha y hora de la cita :	SI	No	
El auxiliar entrega la informacion por escrito:	SI	No	
El auxiliar informa sobre el profesional de la atencion:	SI	No	
El auxiliar confirma la informacion:	SI	No	
El auxiliar brinda informacion de asistir con 20 minutos a factura	SI	No	
El auxiliar pregunta si hay algo mas en que se le pueda ayudar	SI	No	
El auxiliar tiene una buena vocalizacion:	SI	No	
El auxiliar se despide y fue amable:	SI	No	
OBSERVACIONES:			

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	67

No. 2 lista verificación de servicio de Call center

	LISTA DE VERIFICACION CLIENTE OCULTO		
	PROCESO/SERVICIO	CODIGO	NUM
	GESTION Y ORIENTACION AL USUARIO	VERSION	
Servicio: Call center			
FECHA:			
Responda de acuerdo a la informacion solicitada :			
Señale la hora desde que realiza la llamada a Call center:			
Señale la hora de respuestas del Call center:			
Tiempo desde que inicia el llamado hasta la atencion:			
Indique el mensaje mientras el operador responde:	SI	NO	
Realizo mas de tres intentos de llamada :	SI	NO	
El operador saluda y se presenta:	SI	NO	
El operador pregunta donde desea ser atendido:	SI	NO	
El operador pregunta el tipo de consulta:	SI	NO	
El operador pregunta el profesional de su preferencia:	SI	NO	
El operador escucha con atencion sin interrupcion:	SI	NO	
El operador pregunta la direccion, telefono, correo electronico:	SI	NO	
El operador tiene una buena vocalizacion y escucha con atencion:	SI	NO	
El operador informa sobre la sede, fecha y hora de la cita :	SI	NO	
El operador informa sobre el profesional de la atencion:	SI	NO	
El operador confirma la informacion:	SI	NO	
El operador le hace repetir la informacion suministrada:	SI	NO	
El operador brinda informacion de asistir con 20 minutos a factu			
El operador pregunta si hay algo mas en que se le pueda ayuda			
El operador se despide :	SI	NO	
El operador lo deja esperando (mas de un minuto)	SI	NO	
El operador pide disculpas por el tiempo de espera:	SI	NO	
El operador fue amable ?	SI	NO	
OBSERVACIONES:			

	MANUAL DE INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO			
	FORMULACION	CODIGO	VERSION	PAG
	Subgerencia de Salud e Investigación	MA-IAU	8.0	68

Fin del documento.

ACTUALIZADO POR:

MARIA ELENA ARTURO DE VRIES
 Profesional Universitaria
 Gestión y Orientación al Usuario

CARLOS JULIO ARELLANO RUIZ
 Subgerente de Salud e Investigación

REVISADO POR:

COMITÉ DE ÉTICA

Aprobado por:

DIEGO FERNANDO MORALES ORTEGON
 Gerente