

	POLITICA INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	CÓDIGO: ES-PLI-GP001L05
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 1 DE 5

## 1. DESCRIPCIÓN O CONTENIDO.

El Hospital General de Medellín se compromete a mantener una relación y comunicación asertiva con el usuario y su familia, suministrándole información y orientación, gestionando oportunamente sus requerimientos, fomentando espacios de participación y satisfaciendo sus necesidades y expectativas, con el fin de brindar una atención con calidad, mediante un proceso de retroalimentación constante que genere acciones y compromisos del funcionario en la prestación del servicio.

## 2. ANTECEDENTES.

Al reglamentarse el sistema de seguridad social en salud, se asignaron a las entidades promotoras de salud precisar funciones de vigilancia, inspección y control sobre la calidad de los servicios prestados por las IPS; de allí que por esta misma normatividad se obligue a las instituciones a “establecer un servicio de Atención a los usuarios, un servicio de recepción de quejas y reclamos, mecanismos para evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios, formular un plan de garantía de la calidad de los servicios, garantizar la seguridad de los usuarios y abrir espacios de participación social”.

Partiendo de esas premisas y como apoyo al proceso de calidad que se realiza en la Institución, fue establecido el Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, teniendo como punto estratégico del servicio la Oficina de Atención al Usuario.

## 3. OBJETIVO O PROPÓSITO.

Contribuir en la mejora continua de la Calidad en la prestación del servicio, tomando como fuente, la información del usuario, mediante reclamos, sugerencias, felicitaciones y agradecimientos, haciendo uso al ejercicio de sus derechos, procurando con ello alcanzar el grado óptimo de satisfacción de los usuarios, profesionales y su familia, dando cumplimiento al Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad de la Atención en Salud.

## 4. CAMPO DE APLICACIÓN.

La implementación de la política, aplica a todos los funcionarios, colaboradores del Hospital General de Medellín.

	POLITICA INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	CÓDIGO: ES-PLI-GP001L05
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 2 DE 5

## 5. DEFINICIONES.

- 5.1 SIAU: Sistema de Información y Atención al Usuario que utiliza criterios del Sistema de Gestión Integral de Calidad para atender en forma personalizada a los usuarios, y partes interesadas, garantizando la oportuna canalización y resolución de sus comentarios.
- 5.2 RECLAMOS: Se refiere a la manifestación de disgusto o inconformidad hacia la prestación de un servicio, en su funcionamiento, o en cualquiera de los componentes del Sistema de Gestión Integral de Calidad del Hospital General de Medellín.
- 5.3 SUGERENCIA: Se refiere a la acción de presentar ideas relacionadas con el mejoramiento en la prestación de los servicios y/o al desempeño de funciones.
- 5.4 PETICIÓN: Solicitar un requerimiento de información, solicitudes de servicios y otros de acuerdo a sus necesidades.
- 5.5 AGRADECIMIENTO Y/O FELICITACIONES: El usuario o partes interesadas, expresan su agrado y satisfacción por los servicios recibidos en el Hospital.
- 5.6 PARTES INTERESADAS: Persona o grupo, dentro o fuera del lugar de trabajo, involucrado o afectado por el desempeño del Sistema de Gestión Integral de Calidad.
- 5.7 ANÓNIMO: Comunicación que no está firmada ni presenta el nombre del responsable o responsables de su contenido.
- 5.8 SATISFACCIÓN DEL USUARIO: Percepción del usuario sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos.
- 5.9 USUARIO INTERNO: Hace referencia a los diferentes procesos del HGM.
- 5.10 USUARIO PACIENTE: Se refiere a los usuarios que acceden a la prestación de servicios de salud en el HGM.
- 5.11 USUARIO EMPRESAS ADMINISTRADORAS DE PLANES DE BENEFICIOS - EAPB: Son las personas jurídicas que utilizan o contratan los servicios del Hospital.
- 5.12 USUARIO INSTITUCIONES PRESTADORAS DE SERVICIOS DE SALUD – IPS: Son las Personas jurídicas que le refieren o contrarrefieren usuarios al Hospital y viceversa.

	POLITICA INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	CÓDIGO: ES-PLI-GP001L05
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 3 DE 5

- 5.13 **USUARIO CONVENIOS DOCENTE ASISTENCIALES:** Son las instituciones con las cuales se tiene convenios docente asistenciales vigentes.
- 5.14 **USUARIO PROVEEDORES:** es la persona o empresa que abastece con algo a otra empresa o a una comunidad. El término procede del verbo proveer, que hace referencia a suministrar lo necesario para un fin.
- 5.15 **ENCUESTA:** Cuestionario previamente definido donde se interroga al USUARIO sobre su grado de satisfacción respecto al servicio utilizado.
- 5.16 **ATENCIÓN DE PROBLEMAS Y/O SITUACIONES SOCIO-FAMILIARES:** son las circunstancias específicas que presenta un paciente, que incide de manera directa y negativamente en la recuperación de la salud de un paciente.
- 5.17 **ASOCIACIÓN DE USUARIOS:** Es una agrupación de afiliados del régimen contributivo y subsidiado del Sistema general de seguridad social, que tiene derecho a utilizar los servicios de salud, de acuerdo con su sistema de afiliación.
- 5.18 **COMENTARIO:** Opinión, parecer, juicio o consideración que alguien hace acerca de otra persona o de algo.
- 5.19 **CONDICIONES Y COMPORTAMIENTOS INSEGUROS:** Son las instalaciones, equipos de trabajo, maquinaria y herramientas que NO están en condiciones de ser usados y de realizar el trabajo para el cual fueron diseñadas o creadas y que ponen en riesgo de sufrir un accidente a la o las personas que las ocupan. Ejemplos: Suciedad y desorden en el área de trabajo, Cables energizados en mal estado (expuestos, rotos, pelados), Pasillos, escaleras y puertas obstruidas, Pisos en malas condiciones, Escaleras sin pasamanos, Mala ventilación, Herramientas sin guardas de protección, Herramientas sin filo, Herramientas rotas o deformadas, Maquinaria sin anclaje adecuado, Maquinaria sin paros de Emergencia, Cables sueltos
6. **LINEAMIENTOS.**
- 6.1 Todas las entidades públicas deben disponer de lo necesario para organizar una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas y reclamos que los ciudadanos formulen y que se relacionen con el cumplimiento de la Misión de la Entidad.
- 6.2 Las Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud (IPS), sean públicas, mixtas o privadas deben organizar un sistema de información y atención a los usuarios a través de un servicio personalizado que cuente con una línea telefónica abierta permanentemente las veinticuatro (24) horas, garantizar según su demanda,

 <p>Hospital General de Medellín Luz Castro de Gutiérrez E.S.E.</p>	<p>POLITICA INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO</p>	<p>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN</p>	<p>CÓDIGO: ES-PLI-GP001L05</p>
			<p>VERSIÓN: 00</p>
			<p>PÁGINA: 4 DE 5</p>

atiendan, sistematicen y canalicen los requerimientos e implementen un control de calidad del servicio, basados en la atención del usuario.

## 7. ESTRATEGIAS.

- 7.1 Escuchar atentamente a las necesidades del paciente y su familia y mantener una comunicación asertiva.
- 7.2 Contribuir a la mejora de la calidad incidiendo tanto en los procesos técnicos, administrativos y asistenciales como en los aspectos del trato al personal.
- 7.3 Respetar los derechos del usuario y armonizar las relaciones entre éste, los profesionales y la institución, además de promover que el usuario cumpla sus deberes.
- 7.4 Investigar e incidir en las causas que originan los problemas y sus posibles soluciones, con el fin de promover una atención más humanizada, satisfactoria y de calidad.
- 7.5 Plantear estrategias de mejoramiento continuo con el fin de que nuestro usuario sienta que su opinión es muy importante para nosotros.

7.6 Socializar de manera permanente los derechos y deberes de los usuarios.

## 8. INDICADORES.

- 8.1 Proporción de usuarios satisfechos con la atención recibida
- 8.2 Índice combinado de Satisfacción
- 8.3 Índice de Reclamaciones
- 8.4 Promedio de tiempo de respuesta a reclamos y sugerencias

## 9 BIBLIOGRAFÍA / CIBERGRAFÍA.

- 9.1 El Decreto 1011 de 2006, en su artículo 45 “Sistema de Información para la Calidad”
- 9.2 Decreto 1757 de 1994 – CIRCULAR EXTERNA 049 DE 2008 de la Supersalud “Por el cual se organizan y establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud”

	POLITICA INFORMACION Y ATENCION AL USUARIO	PLANEACIÓN INSTITUCIONAL GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN	CÓDIGO: ES-PLI-GP001L05
			VERSIÓN: 00
			PÁGINA: 5 DE 5

- 9.3 Ley 190 DE 1995, estatuto anticorrupción, Art 53-55 sobre sistema de quejas y reclamos.
- 9.4 Circular 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud sobre el sistema de quejas y reclamos.
- 9.5 Circular Externa No. 049 de 2 abril de 2008. Instrucciones generales y remisión de información para la inspección, vigilancia y control.
- 9.6 Constitución Política de 1991 en los Artículos 1, 2, 11, 12, 13, 18, 23, 42, 50, 64, 78, 79, 86, 87, 88, 89, 95, 103, 106, 300, 336, 356, 365, 366
- 9.7 Ley 100 DE 1993 SGSSS: Artículos 159,198 y 200 sobre garantías de los afiliados y de los usuarios,
10. MODIFICACIONES.

VERSIÓN	FECHA	RAZÓN DE LA ACTUALIZACION
00	01/06/2014	Se actualiza la política formulada en octubre de 2012 a la nueva versión del Sistema de Gestión Integral de Calidad SGIC.

11. APROBACIÓN.

ELABORO	REVISO	APROBO
NOMBRE: SANDRA MARÍA GUERRA ZAPATA	NOMBRE: GUSTAVO HERNÁNDEZ GIRALDO	NOMBRE: COMITÉ COORDINADOR DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRAL DE CALIDAD
CARGO: Profesional Universitario 2 (Atención al Usuario)	CARGO: Jefe Oficina de Calidad y Planeación	CARGO: Integrantes del Comité Coordinador del Sistema de Gestión Integral de Calidad

VIGENTE A PARTIR DE: 01/06/2014