

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 1 de 31

## 1. OBJETIVO

Garantizar la prestación del servicio de manera amable, con facilidad de acceso, condiciones y servicios dignos, que generen vínculos adecuados con los usuarios a partir de la comunicación, la información, orientación, la calidad de los servicios y respuesta oportuna a sus inquietudes.

## 2. ALCANCE

Aplica para todos los procesos de la Clínica Antioquia, inicia con la comunicación, orientación, educación e información al usuario desde que ingresa a una de las sedes de la clínica y finaliza con el seguimiento al Cierre de las acciones definidas para garantizar el cumplimiento de la satisfacción del usuario.

## 3. DEFINICIONES

**Accesibilidad:** Facilidad de entrar en contacto con el servicio o los profesionales, facilidad de acceso físico y telefónico. Es un componente de la calidad de servicio. Incluye aspectos como el horario de visitas, ubicación de pacientes y servicio al cliente interno y externo.

**Actitud:** Disposición de una persona hacia algo o alguien. Es parecido al estilo y ambos pueden ser modificados.

**Atención Personalizada:** Consiste en un modo de atención en el que cada persona es atendida de manera singular e individualizada, en función de sus características propias y sus problemas personales.

**Asertividad:** Estilo de comunicación que emplean aquellas personas capaces de exponer sus puntos de vistas de forma flexible, abierta, siendo amable y considerado con las opiniones de los demás, mostrando empatía y respeto.

**Calidad:** Propiedad atribuida a un servicio, actividad o producto que permite apreciarlo como igual, mejor o peor que otros. Es el grado en que un servicio cumple los objetivos para los que ha sido creado. La satisfacción de los usuarios es un componente importante de la calidad de los servicios.

**Calidad Percibida:** Es la imagen o el concepto de la calidad de un servicio que tienen sus usuarios. Incluye aspectos científico-técnicos, (fiabilidad, capacidad de respuesta, competencia profesional...),

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 2 de 31

aspectos relacionados con la relación y comunicación con los profesionales, (trato, amabilidad, capacidad de escucha, empatía, interés...) y aspectos sobre el entorno de la atención, ambiente, decoración y limpieza.

**Capacidad de Respuesta:** Hacer las cosas a su tiempo. Agilidad de trámites.

**Competencia:** Capacidad y aptitud para realizar una tarea o desempeñar unas funciones de manera correcta y adecuada.

**Derecho de Petición:** Facultad concedida a las personas de llamar la atención o poner en actividad las autoridades públicas sobre un asunto determinado o una situación en particular, con 15 días para su respuesta a partir del momento en que se recibe.

**Empatía:** Capacidad de ponernos en el lugar de la otra persona transmitírsele, para que sepa que comprendemos su situación. Es uno de los rasgos de los profesionales de las instituciones de salud más valorados por los usuarios.

**Expectativas:** Aquello que los usuarios esperan encontrar cuando acuden a una institución de salud, las expectativas se conforman a través de las experiencias previas o del conocimiento de las experiencias de otras personas; también se forman por lo que dicen los medios de comunicación. Es muy importante no generar falsas expectativas, ya que ello puede provocar frustración e insatisfacción de los usuarios.

**Fiabilidad:** Hacer las cosas bien a la primera, no cometer errores, es un componente de la calidad de los servicios hospitalarios.

**Garantía:** Acción y efecto de asegurar lo estipulado.

**Asociación de Usuarios:** Es una agrupación de afiliados del sistema general de seguridad social en salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud de acuerdo con su sistema de afiliación, que velan por la calidad del servicio y la defensa del usuario. Todas las personas afiliadas al sistema general de seguridad social en salud, pueden participar en las instituciones del sistema formando la Asociación de usuarios que los representen ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las entidades administradoras de planes de beneficio, del orden público, mixto y privado. Las instituciones prestadoras de servicios de salud, sean públicas, privadas o mixtas; deben convocar a sus afiliados del régimen contributivo y subsidiado para la constitución de la Asociación de usuarios.

**Mejora:** Acciones encaminadas a incrementar la calidad de los servicios y, por tanto, a incrementar la satisfacción de los profesionales y de los usuarios.

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 3 de 31

**Orientación al usuario/ paciente/ cliente:** Forma en que están organizados los servicios prestados para adaptarse a las necesidades e intereses de sus usuarios.

**Percepción:** Conclusiones que obtienen los usuarios sobre la forma en que se le prestan los servicios. Manera de sentir el servicio prestado.

**Satisfacción:** Estado en el que se encuentran los usuarios cuando al prestarles un servicio determinado quedan cubiertas sus expectativas, o incluso se les da algo más de lo que ellos esperaban encontrar.

**Usuario/ Paciente/ Cliente:** Persona que utiliza, demanda y elige los servicios, en torno a él se organizan todos los servicios que se prestan en la institución.

#### 4. NORMAS Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

##### 4.1 NORMATIVIDAD APLICABLE

Normatividad legal vigente Constitución Política de Colombia – 1991. Art 2,23, 49

Ley 100 de 1993

Ley 1122 de 2007

Ley 1438 de 2011

Ley 1437 de 2011

Decreto 1757 de 1994

Decreto 780 de 2016

Resolución 0256 de 2016

Circular Externa 008 de 2018

##### 4.2 COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS

El proceso de comunicación comienza desde el primer contacto con los usuarios, debe ser reforzado con un sistema de información en donde se dan a conocer aspectos relacionados con los servicios que se brindan en la clínica, como son:

- Calidad
- Ventajas competitivas
- Garantía de la prestación de servicios.

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 4 de 31

- Requisitos y condiciones para la prestación
- Los mecanismos de organización y participación social
- Mecanismos de defensa de los derechos para hacer un mejor uso de los servicios.

Todo lo anterior para formarse criterios acerca de la calidad de los mismos, y elegir la clínica como el prestador de su preferencia. La información que se suministra a los usuarios tiene el objetivo de satisfacer sus solicitudes, regular y armonizar las relaciones asegurador – prestador – usuario – comunidad, informando las condiciones: administrativas, legales, técnicas, científicas, éticas y los deberes y derechos que se adquieren por el hecho de contratar, ofrecer, prestar y recibir servicios de atención en salud. Y de esta manera mejorar el nivel de satisfacción del usuario frente al servicio.

#### 4.2.1 Información que se le se suministra a los usuarios

- Deberes y derechos de los usuarios
- Canales de atención y medios de acceso a los diferentes trámites ofrecidos
- Ubicación de la oficina de atención al usuario, donde se le reciben y resuelven las peticiones por ellos presentadas
- El derecho a que se entregue el formato de negación de servicios, si es del caso
- Mecanismos de participación ciudadana
- Servicios, horarios y ventajas ofrecidas en la institución.
- Número de la línea de atención al usuario
- Condiciones y/o requisitos exigidos para la prestación de los servicios.
- Nombre y méritos de los profesionales que prestan servicios en la institución.
- Valor de cuotas moderadoras y copagos.
- Oportunidad de expresar sus percepciones sobre el servicio.
- Consentimiento informado y desistimiento y renuncia a la atención.

Adicionalmente en la página WEB, se debe publicar y mantener actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso, mínimo con la siguiente información:

- Asociación de Usuarios conformadas.
- Dirección, lugar y horario de reuniones de las asociación y datos de contacto, que le reporte la asociación.

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 5 de 31

- Orientación sobre el proceso de afiliación a la Asociación de Usuarios, indicando los datos de contacto (nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono) del responsable de la afiliación a la Asociación de Usuarios.
- Nombres, apellidos y fecha de elección de los representantes de la Asociación de Usuarios ante las instancias definidas en la normatividad vigente.

#### 4.2.2 Canales de comunicación

Para que la entrega de información al usuario sea oportuna se emplean diferentes medios de comunicación como son:

- Cartelera de usuarios
- Volantes y plegables.
- Verbal en los procesos de atención
- Correo electrónico
- Pantalla sistema de turnos
- Página WEB
- Línea telefónica

La información se suministra de manera Personal (directa) o Impersonalmente:

- **PERSONAL:** El proceso de comunicación es permanente y por lo tanto los flujos de información se dan en cada momento de la relación interpersonal, con los gestos, la mirada y las palabras. Adicionalmente se realiza mediante conferencias y charlas de presentación. Éste proceso inicia desde el acceso a la institución y tiene ciclos de información y silencio en donde los usuarios toman decisiones. Se requiere que todo el personal de la institución esté sensibilizado y capacitado para responder a esta necesidad.
- **IMPERSONAL:** La socialización se puede realizar de formas diferentes; cartelera, volantes y plegables, correo electrónico, pantalla sistema de turnos, línea telefónica, página WEB.

El proceso de suministrar información tiene beneficios de doble vía tanto para el usuario y como para la clínica. Entre los beneficios para los usuarios están:

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 6 de 31

- Satisfacer sus necesidades de información.
- Adquirir y/o fortalecer su confianza en los servicios que recibe de la clínica
- 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 de servicios.

Los beneficios para la clínica son los siguientes.

- Divulgar, promocionar sus servicios y la calidad de los mismos.
- Ganar la confianza de los usuarios.
- Eliminar barreras a la accesibilidad de los servicios.
- Promover el uso adecuado de los servicios.

#### **4.3 PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO**

Los protocolos de atención están definidos para garantizar la atención de los pacientes con humanización, brindando un servicio con calidad al usuario, la familia, allegados y a la comunidad en general; dando cumplimiento a la política de humanización.

Para garantizar el Trato Digno a los Usuarios se debe tener en cuenta además de los protocolos de atención definidos se debe garantizar:

- ✓ Atención focalizada, ágil, oportuna, eficaz, eficiente y sensible a las necesidades de los usuarios.
- ✓ Solución de fondo a las solicitudes de atención en salud, brindando soluciones alternativas de acceso al servicio requerido, para satisfacer íntegramente la necesidad planteada por el usuario.
- ✓ Dar un trato humanizado, con observancia del respeto, la cordialidad, la orientación y comunicación permanente.

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 7 de 31

- ✓ Brindar atención preferencial al adulto mayor, a los niños, niñas, a las personas en condición de discapacidad, a las mujeres gestantes y en general demás personas que, debido a sus condiciones particulares, requieran en un momento determinado atención especial como las personas en etapa de postoperatorio o evidente o manifiesto estado de debilidad.

**4.3.1 Protocolo de Atención Presencial para el Área Administrativa:** es el protocolo a seguir por todos los empleados que atienden usuarios para trámites administrativos:

- **Saludo:** Buenos días, tardes, noches (según la hora del día)
- **Presentación:** Bienvenido a la clínica Antioquia mi nombre es “nombre de la persona que está atendiendo al usuario”
- **Atención del Requerimiento:** ¿en qué le puedo servir?
- **Despedida:** Fue un gusto atenderlo, que tenga un feliz día, tarde, noche (según la hora del día).

**4.3.2 Protocolo de Atención Presencial para Admisiones de Urgencias:** es el protocolo a seguir por los empleados que realizan el ingreso a los pacientes que llegan a urgencias:

- **Saludo:** Buenos días, tardes, noches (según la hora del día)
- **Presentación:** Bienvenido a la clínica Antioquia mi nombre es “nombre de la persona que está atendiendo al usuario”
- **Despedida:** Fue un gusto atenderlo, que tenga un feliz día, tarde, noche (según la hora del día).

**4.3.3 Protocolo de Atención por Parte del Personal Asistencial en Rondas:** es el protocolo a seguir por los empleados asistenciales en el momento de hacer la ronda hospitalaria:

**Personal de Enfermería:**

- Buenos días, tarde o noche (según la hora del día)
- Mi nombre es “nombre de la persona que está atendiendo al usuario”
- Soy el jefe o auxiliar de enfermería que estará encargada de su cuidado el día de hoy
- Estoy a su servicio para lo que necesite

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 8 de 31

**Personal Médico:**

- Buenos días, tarde o noche (según la hora del día)
- Mi nombre es “nombre de la persona que está atendiendo al usuario”
- Soy el medico (nombre de la especialidad) que estará encargado de su tratamiento
- Si tiene alguna pregunta o duda con gusto la atenderé

**4.3.4 Protocolo de Atención por Parte del Personal Asistencial en Consulta:** es el protocolo a seguir por médicos generales y especialistas en el momento de la consulta:

El usuario debe ser llamado por el profesional de la salud, por su nombre, evite llamarlo con el usuario que acabo de salir de consulta

- Buenos días, tarde o noche (según la hora del día)
- Mi nombre es “nombre de la persona que está atendiendo al usuario”
- ¿Cuál es su motivo de consulta?: Se desarrolla la consulta
- ¿Otra cosa en la que le pueda servir?
- Gracias por contar con nosotros

**4.3.5 Protocolo de Atención Vía Telefónica: Al Contestar Una Llamada (Entrante):** es el protocolo a seguir por cualquier empleado al contestar una llamada en la extensión telefónica:

- Se debe contestar máximo al tercer timbre con voz clara y pausada
- Buenos días, tarde o noche (según la hora del día)
- Nombre del Área (desde la que se contesta)
- Le habla “nombre del empleado que contesta la llamada”
- ¿En qué le puedo servir?
- Al escuchar la necesidad del usuario, solicitar su nombre, (Persona de quien llama, para establecer una comunicación efectiva).
- No interrumpir la conversación del usuario, dejar que termine de expresar sus necesidades, preguntas, quejas, inquietudes.
- Brindar respuestas puntuales y precisas en forma Cortes.

En caso de ser necesario transferir la llamada:

- El funcionario que recibe la llamada, la transfiere informando el número de la extensión a la

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 9 de 31

cual se remite, en caso de no conocer el número del área requerida, se transfiere al conmutador ext. 1100

- En caso de ser necesario dejar en espera al usuario: Informar al usuario el tiempo y el motivo por el cual se dejará en espera. (Justificable)
- En caso de transmitir un mensaje: Tomar nombre y apellido de la persona que llamo y números de contacto, con el mensaje claro.
- Al finalizar una llamada: Gracias por llamar a Clínica Antioquia, que tenga un buen día.

**4.3.6 Protocolo de Atención Vía Telefónica: Al Realizar una Llamada en Nombre de la Clínica (Llamada Saliente):** es el protocolo a seguir por cualquier empleado de la Clínica cuando realice una llamada en nombre de Clínica Antioquia.

- Buenos días, tarde o noche (según la hora del día)
- Por favor me comunica con el señor o la señora “se da el nombre de la persona que se necesita”
- Le habla “Nombre del empleado de la Clínica Antioquia”
- Se expresa el motivo de la llamado
- Muchas gracias y feliz día

**4.3.7 Protocolo de Atención del Personal de Vigilancia y Anfitriones de Portería:** es el protocolo a seguir por cualquier el personal que se encuentra ubicado en las diferentes porterías de la Clínica:

- Buenos días, tarde o noche (según la hora del día).
- ¿A dónde se dirige? Se orienta al usuario
- Siga por favor y gracias por su visita

**4.3.9 Protocolo para uso del parlante institucional:** El parlante institucional está diseñado para difundir información de interés general e importante para el público interno y externo, pero no toda la información que se difunde es relevante para el público, y es por esto, que se realiza un filtro donde se determina la prominencia de la información, su impacto y la finalidad de esta.

Este protocolo aplica para todas las comunicaciones por el parlante excepto para los códigos Rojos, Azul y los códigos de la brigada de emergencias. Se debe aplicar lo establecido en el instructivo Uso de parlante institucional A-GHC-I-001.

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 10 de 31

#### 4.4 CONDUCTAS DEL SERVICIO

Un buen servicio es la mejor publicidad; conseguir que la Clínica cumpla su misión y su visión no es cuestión de suerte, es cuestión de todos; por esto debemos ver al paciente en su dolor y con sabiduría, transformarlo en amor; ver la angustia del pariente y con inteligencia, convertirla en esperanza.

**4.4.1 Píldoras del servicio:** Son conductas que se deben tener en cuenta en todo momento durante el proceso de atención

- ✓ Yo Sonrío
- ✓ Yo Saludo
- ✓ Me Presento
- ✓ Soy amable
- ✓ Yo Escucho
- ✓ Yo Informo
- ✓ Yo Colaboro
- ✓ Guardo la Confidencialidad
- ✓ Digo Por favor y Gracias
- ✓ Me Despido

**4.4.2 Evita las siguientes conductas que deterioran el servicio:**

- Masticar chicle
- Tutear
- Utilizar apelativos como gorda, cariño, amor etc.
- Contestar el celular mientras atiende a un usuario
- Olvidar el nombre del usuario
- Hablar muy rápido o muy lento
- Dejarse influenciar por el ánimo del usuario

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 11 de 31

**4.4.3 Principios del Buen Servicio:** para garantizar un buen servicio se debe tener en cuenta los siguientes principios:

**4.4.3.1 Tu imagen es la Cara de la Clínica**

- Cuide el lenguaje corporal, antes de pronunciar la primera palabra, nuestro cuerpo ya ha hablado por nosotros
- Construyamos entre todos una atmosfera agradable y profesional, porque la primera impresión también cuenta
- Mantenga una actitud positiva
- Este dispuesto a prestar un excelente servicio
- Muestre interés por lo que dice el usuario
- Utilice un tono de voz adecuado

**4.4.3.2 La importancia del Saludo**

- Salude a todos los usuarios por su nombre (si lo sabemos), porque a todos les gusta que se personalice la relación ej. Buenos días Sr Gutiérrez
- Salude e interérese, porque a los usuarios les gusta que se interesen por ellos, ¿en qué puedo servirle?

**4.4.3.3 Tenga en cuenta que 3 son multitud:**

- Evite la concentración de personal, cuando nos juntamos para resolver o comentar un tema se nos olvida que hay clientes alrededor que nos escuchan y que están esperando ser atendidos
- Intente que, si hay cola, no sea de más de tres personas, pedir ayuda si estamos acompañados

**4.4.3.4 No decir no sin una alternativa**

- Pregunte antes de responder, quizás puedas ofrecer una alternativa a la solicitud del usuario
- Es una manera de transmitir a la otra persona que es importante para ti, que sus problemas te importan y que le quieres ayudar.

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 12 de 31

#### 4.4.3.5 Una queja es una oportunidad

- Un usuario enfadado o descontento, debe ser visto como un reto, no como algo negativo, es un regalo del cliente, nos da la oportunidad, de no perderlo, incluso de fidelizarlo.

#### 4.5 ASOCIACIÓN DE USUARIOS

La asociación de Usuarios es una agrupación de afiliados del Sistema General de Seguridad Social en Salud, que tienen derecho a utilizar unos servicios de salud de acuerdo con su sistema de Afiliación y velan por la calidad del servicio y la defensa del usuario.

Todas las personas afiliadas al Sistema General de Seguridad Social en Salud, pueden participar conformando asociaciones de Usuarios para servir de representantes ante las instituciones prestadoras de servicios de salud y ante las Empresas Administradores de Planes de Beneficio, del orden público, mixto y privado.

Para conformarla se debe realizar la convocatoria por todos los canales de comunicación y atención al usuario de la clínica y se debe publicar al menos 3 veces durante los dos (2) meses anteriores la fecha de la realización de la asamblea de conformación.

Para ser elegido en la asociación de usuarios se debe ser usuario de la entidad de salud a la cual se encuentra afiliado, no estar incurso en inhabilidades establecidas por la ley, no ser empleado de la entidad en Salud, residir en el municipio, estar presente en el momento de la elección

La asociación de usuarios debe elaborar su propio reglamento de funcionamiento, en donde debe prever la organización interna como miembros directivos y comités de trabajo de acuerdo a las necesidades y temas a tratar.

Se debe reportar de manera obligatoria a través del aplicativo <https://nrvc.supersalud.gov.co/> en el módulo de Datos Generales, la información sobre la conformación de la asociación, la cual debe permanecer completa y actualizada cada vez que se presente una novedad. Adicionalmente, debe

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 13 de 31

remitirse copia escaneada de las actas de constitución de la asociación de usuarios, dentro de 10 días hábiles siguientes a través del mismo aplicativo.

En el acta de constitución se relaciona el nombre de los integrantes y la Junta Directiva conformada por presidente, secretario y tesorero; también deberá nombrarse un revisor fiscal que no hace parte de dicha Junta. El acta también debe contener la identificación de la asociación, la identificación de sus integrantes, calidad de usuario de la IPS, dirección de residencia, contacto telefónico y el periodo para el que se haya constituido.

Se deben mantener en sus archivos copia de las actas y las actas de reuniones mensuales de la asociación, así mismo de las acciones correctivas pertinentes y el resultado de esta gestión de acuerdo con las problemáticas y/o acciones de mejoramiento en la prestación de servicio.

**4.5.1 Publicación actos de conformación y funcionamiento:** Se debe publicar y mantener actualizada la información relacionada con los mecanismos de Participación Social en un lugar visible y de fácil acceso de la página web, mínimo con la siguiente información:

- Asociación de Usuarios conformada
- Dirección, lugar y horario de reuniones de las asociación o asociaciones y datos del contacto, que reporte la asociación.
- Orientación sobre el proceso de afiliación a la Asociación de Usuarios, indicando los datos de contacto (nombre, dirección física, dirección electrónica y teléfono) del responsable de la afiliación a la Asociación de Usuarios.
- Nombres, apellidos y fecha de elección de los representantes de la Asociación de Usuarios ante las instancias definidas en la normatividad vigente.

**4.5.2 Funciones De la Asociación de Usuarios**

- Asesorar a sus asociados en la libre elección de la EAPB
- Asesorar a sus asociados en la identificación y acceso de paquete de servicios
- Mantener canales de comunicación con los afiliados que les permita conocer sus inquietudes e Informar a las instancias que corresponda, si la calidad del servicio prestado no satisface la necesidad de los afiliados.

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 14 de 31

- Vigilar que las tarifas correspondan a las condiciones socioeconómicas de los distintos grupos de la comunidad y que se apliquen de acuerdo a lo establecido
- Atender las quejas que los usuarios presenten sobre las deficiencias de los servicios y vigilar que se tomen los correctivos del caso
- Proponer las medidas que mejoren la oportunidad y calidad técnica y humana de los servicios de salud y preserven el menor costo.

**4.5.3 Generalidades de la Asociación de Usuarios:** Después de cada reunión de la asociación de usuarios, se debe dejar acta y elaborar informe del desarrollo de la reunión, se propone el siguiente orden del día para las reuniones.

- Verificación del quórum.
- Lectura y aprobación del acta anterior y del orden del día.
- Avance de las acciones definidas en cuanto a quejas y reclamos, satisfacción del usuario, educación al usuario y procesos de información al usuario.
- Análisis de una situación prioritaria, en este ítem se analiza una situación específica que amerite ser discutida en esta reunión de acuerdo con las situaciones presentadas.
- Plan de Acción definido con actividades claras, con tiempo y responsables de ejecutarlas.
- Propuesta de agenda para la siguiente reunión
- Asuntos generales

El sitio de la reunión de la Asociación de Usuarios es el auditorio de la Clínica, y a esta el Trabajador Social/auxiliar de atención al usuario debe llevar:

- ✓ El Informe de quejas y reclamos
- ✓ El informe de satisfacción de los usuarios
- ✓ Servicios y horarios de atención: Se presenta al iniciar el año y cuando haya novedades

**4.5.4 Implementación de la Política de Participación Social:** La resolución 2063 de 2017 establece la obligatoriedad de implementar un plan de acción para fortalecer la participación social dentro de la institución, el plan de acción debe dar respuesta al fortalecimiento de los ejes estratégicos y líneas de acción definidos por el ministerio; al cual se le debe hacer seguimiento periódico. La responsabilidad sobre la participación social es la siguiente:

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 15 de 31

<b>Agente – actor</b>	<b>IPS</b>
<b>Nivel de gobierno y/o institución</b>	Corresponde al territorio en donde opera en relación con el actor específico Asociación de usuarios
<b>Competencia</b>	Realizar las acciones establecidas por el Ministerio en la Resolución 2063 -2017 para la garantía de la participación social – PPSS.
<b>Interacciones</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Con asociaciones de usuarios</li> <li>• Veedurías</li> </ul>
<b>Competencias</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fortalecer la institucionalidad en salud para garantizar el derecho a la participación de los usuarios de la IPS.</li> <li>• Desarrollar las estrategias de comunicación, gestión y educación para empoderar a los usuarios de salud de la IPS.</li> <li>• Desarrollar las estrategias de comunicación, gestión y educación para generar una cultura de la salud con los usuarios de la IPS.</li> <li>• Formular e implementar el plan de acción para la implementación de la PPSS en el marco de su competencia.</li> <li>• Socializar el plan de acción y permitir su seguimiento por parte de la ciudadanía, entidad territorial, Ministerio de Salud y Protección Social y los entes de control.</li> <li>• Respetar, promover y proteger el derecho a la participación</li> </ul>

**4.5.5 Reportes de la Asociación de Usuarios y Participación Social:** Se debe reportar de manera obligatoria a través del aplicativo <https://nrvc. supersalud.gov.co/> en el módulo de Datos Generales, la información sobre la conformación de la asociación de usuarios, la cual debe permanecer completa y actualizada cada vez que se presente una novedad. Adicionalmente, debe remitirse copia escaneada de las actas de constitución de las asociaciones de usuarios, dentro de 10 días hábiles siguientes a través del mismo aplicativo.

El plan de acción que da respuesta al alistamiento institucional de la implementación de la política de participación social y su seguimiento se deben reportar de manera obligatoria de acuerdo a lo establecido Anexos técnicos” denominados: PPS190PPPS y PPS190SPPS, que se encuentran publicados en la siguiente URL: <https://web.sispro.gov.co/WebPublico/ExplorarCarpetas.aspx?pCarpeta=AnexosTecnicosNormas&pTitle=Anexos%20T%C3%A9cnicos%20-%20>

El Trabajador Social, analista y auxiliar de Atención al usuario, son las responsables de incluir el plan de acción en la plataforma Almera y garantizar su seguimiento; además de generar los archivos con la estructura definida y entregarla a los encargados de reportar en la plataforma: Participación social a la coordinadora de archivo clínico y asociación de usuarios al contador.

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 16 de 31

Reporte	Periodicidad	Fecha Máxima de Reporte	Plataforma	Estructura
Asociación de usuarios	Anual con fecha de corte el 31 de diciembre o cuando exista alguna modificación	20 de febrero o cuando exista la modificación	<a href="https://nrvc.supersalud.gov.co/">https://nrvc.supersalud.gov.co/</a>	Circular externa 002 del año 2020.
Plan de Acción de Participación social	Anual	20 de enero	PISIS -SISPRO	PPS190PPPS Esquema de Anexos Técnicos V 20191130PROGRAMACION
Seguimiento al Plan de Acción de Participación social	Anual	20 de enero	PISIS -SISPRO	PPS190SPPS Esquema de Anexos Técnicos V 20191130 SEGUIMIENTO

#### 4.6 COMITÉ DE ETICA HOSPITALARIA

El objetivo de este comité es Propender por una atención humanizada, velando por el respeto de los derechos de los usuarios, la privacidad, seguridad y confidencialidad en el proceso de atención de los pacientes. La periodicidad de las reuniones es mensual y se realiza por sede.

##### 4.6.1 Funciones del Comité de Ética

- ❖ Contribuir a la protección de los derechos de los pacientes y usuarios en su relación con el sistema de salud, y proponer medidas adecuadas para su cumplimiento en la clínica.
- ❖ Velar por el respeto a la dignidad e intimidad de las personas que intervienen en el proceso de atención en salud.

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 17 de 31

- ❖ Asesorar en el proceso de toma de decisiones en aquellas situaciones que plantean conflictos éticos a instancia de los usuarios, los profesionales y las instituciones de salud
- ❖ Recomendar acciones de mejora sobre casos específicos que se presenten con los usuarios en servicios de la clínica.
- ❖ Proponer temas para incluir en el Plan Interno de Capacitación.

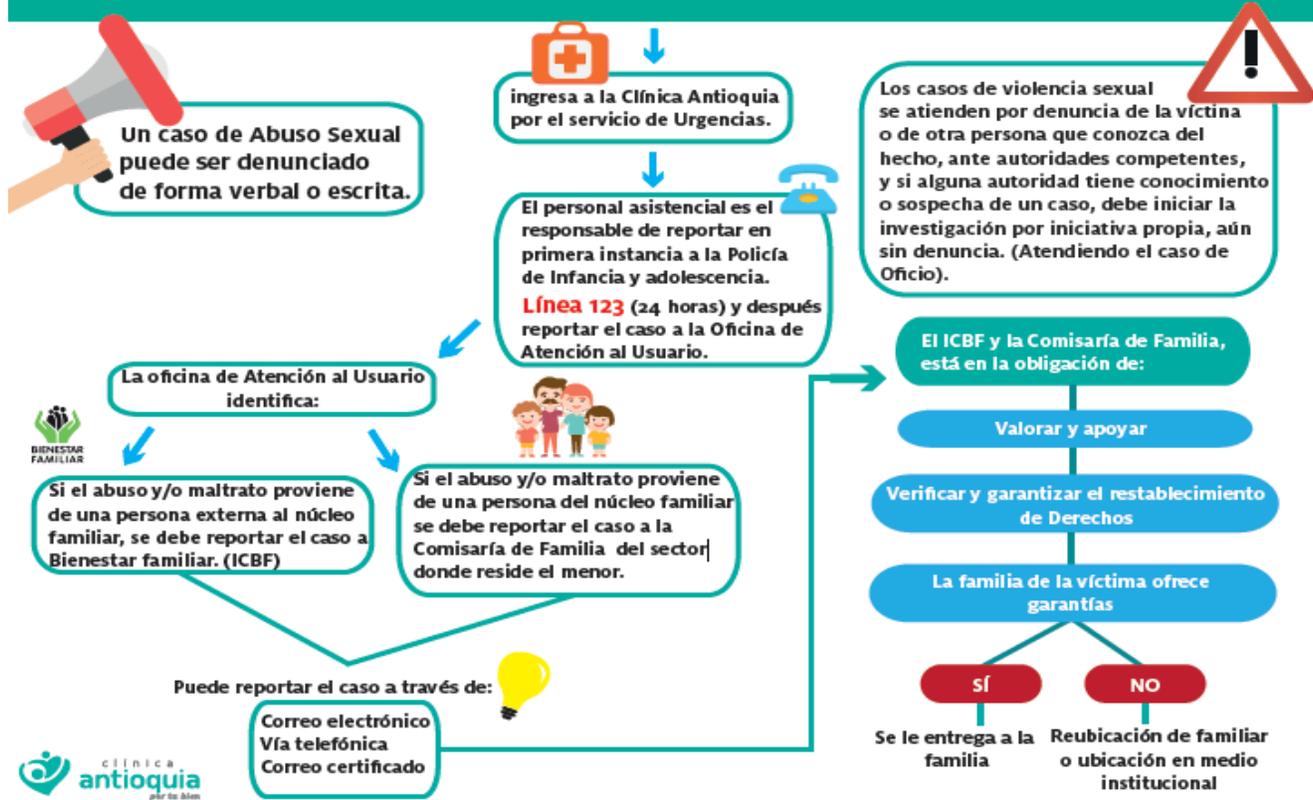
La reglamentación del comité de ética hospitalaria se encuentra definido en el documento **E-DEP-D-004** Acta de Conformación del Comité de Ética Hospitalaria.

#### **4.7 INTERVENCION DE APOYO EN CASOS CON ENFOQUE SOCIAL**

Para los siguientes casos desde la coordinación/analista/auxiliar de atención al usuario se realiza apoyo de acuerdo a las rutas definidas:

- ✓ Presunto abuso sexual en menores de edad y/o Alteración en el cuidado del menor

**RUTA DE VIOLENCIA SEXUAL Y MALTRATO INFANTIL A MENORES DE 18 AÑOS**



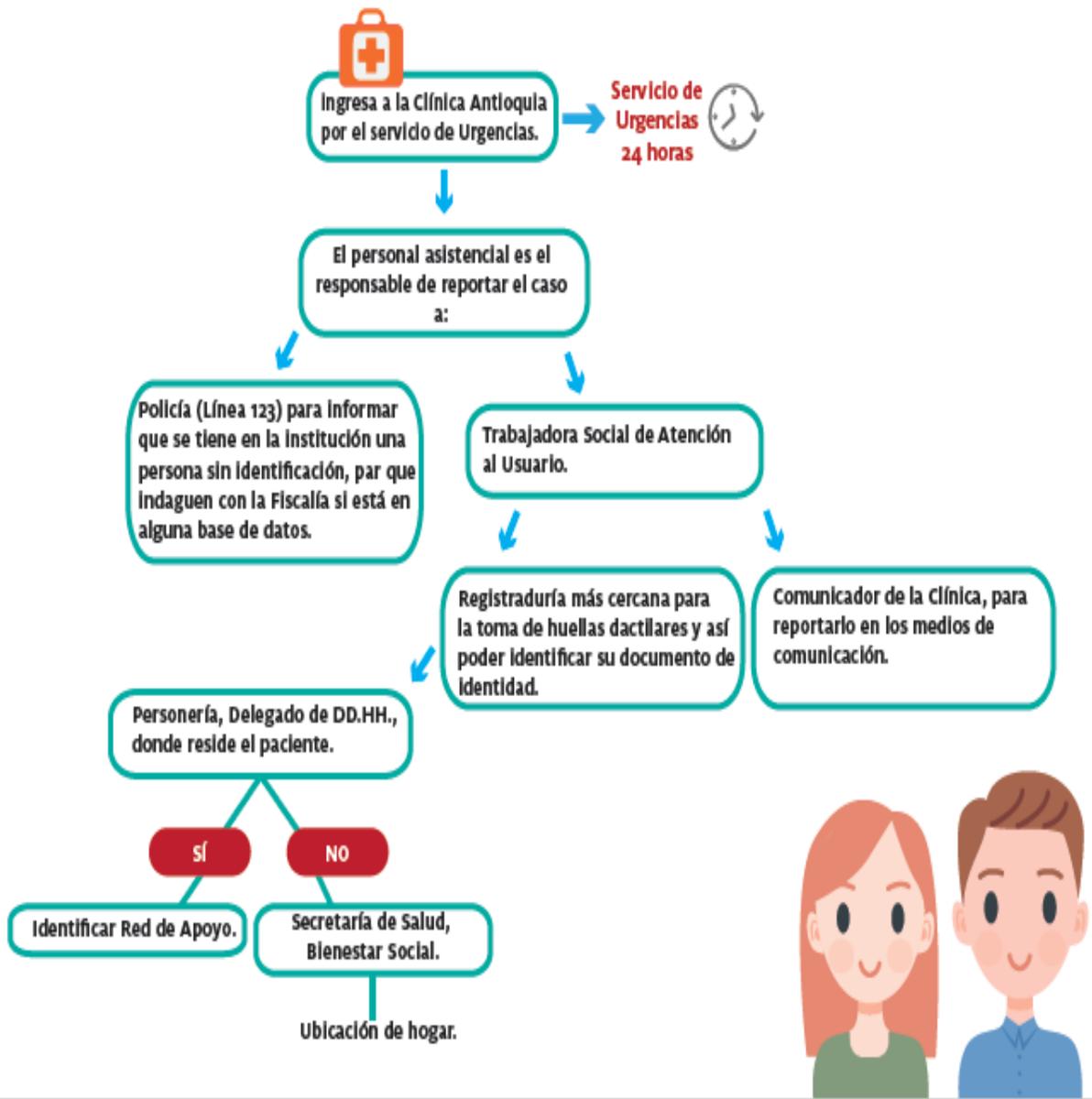
- ✓ Búsqueda de familiares a pacientes sin acompañante



✓ Búsqueda de pacientes NN

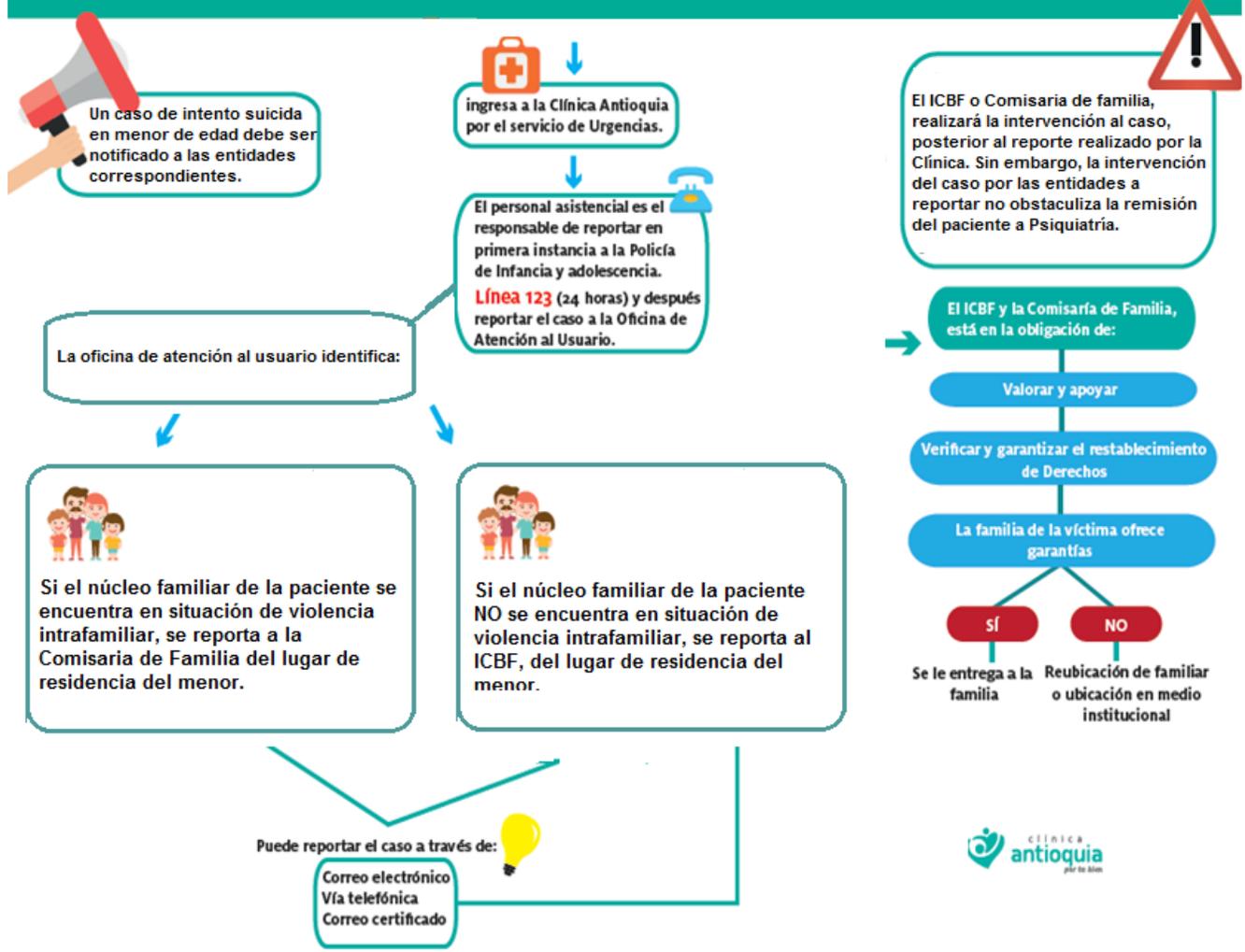


## ruta de paciente N.N.



- ✓ Intento de suicidio: se debe aplicar la ruta establecida de Atención en Salud mental donde siempre se notifica a la central de referencia para la remisión del paciente con su EAPB de acuerdo a la red de atención. Adicional en menores de edad se activa la siguiente ruta de intervención social:

## RUTA DE INTENTO DE SUICIDIO EN MENORES DE 18 AÑOS



	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 22 de 31

#### 4.8 ESTRATEGIAS DE LA POLITICA DE HUMANIZACIÓN

Desde la oficina de atención al usuario se realiza y se da apoyo a estas otras actividades de la Clínica.

**HUCI Humanizada:** Cuyo objetivo es promover una cultura de humanización en la Unidad de Cuidados Intensivos, a través de la prestación de servicios excelentes desde el punto de vista técnico, humano y centrado en las personas, siendo el profesional el eje de motor del cambio, con el objetivo de garantizar la satisfacción de los usuarios y familias que utilizan los servicios de la unidad. Se Apoyan las líneas estratégicas definidas en el Manual HUCI Humanizada **M-SIP-M-001**.

**Difusión de la Política de Humanización:** Se garantiza la realización de actividades mensuales en los diferentes servicios basadas en los principios fundamentados en la política de humanización, desde la socialización, la educación, el compromiso y la evaluación.

**Divulgación de Deberes y Derechos:** Se acompaña y verifica la realización de las actividades de divulgación de derechos y deberes mensualmente por cada uno de los servicios y se realizan rondas en el servicio de hospitalización, con el fin de entregar y socializar los Deberes y Derechos y Política del Acompañante.

**Programa Plan Padrino:** Programa orientado al cliente interno y externo de la Clínica:

- ✓ Cliente externo: Se realizan actividades mensuales con la entidad COMFAMA, donde se les lee a los usuarios del servicio de hospitalización.
- ✓ Cliente Interno: funciona como una biblioteca, donde se fomenta la lectura del personal de la Clínica.

**Programa Biblioteca Viajera:** Programa Lúdico para los niños hospitalizados, donde se les realizan actividades de lectura y pintura de cuentos.

**Clínica Antioquia Contigo:** Orientado a los usuarios de la Clínica, actividad a cargo de la oficina de atención al usuario y la jefe/Líder de seguridad del paciente, se realizan capacitaciones mensuales

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 23 de 31

con dos temas específicos; uno de educación en salud al paciente y otro con temas de interés de atención al Usuario.

**Código Lila:** Que busca facilitar el acompañamiento al paciente y la familia al final de la vida a través de la identificación de la posibilidad de un desenlace fatal con el fin de garantizar un ambiente de respeto y acompañamiento a la familia. Instructivo de Activación del Código Lila M-AHA-I-001.

**Celebramos tu vida:** Esta estrategia busca celebrar el cumpleaños de los usuarios que se encuentran hospitalizados en la clínica (exceptuando los pacientes aislados). En los tableros de hospitalización aparece un ponqué cuando el usuario se encuentra de cumpleaños, esto permite que atención al usuario a través del vínculo generado en Hosvital identifique los usuarios que se encuentran cumpliendo años cada día; y verifique con el paciente y su familia si quieren que se le celebre el cumpleaños, en caso positivo se le adorna la habitación, se le canta el cumpleaños y se le da un presente de parte de la clínica, además se notifica a portería que ese día el paciente no tiene restricción en el horario de visitas.

CAMA	D.E.	E
201A	3 	
201B		

5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES				
N°	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN	RESPONSABLE	REGISTRO
1	Atención y Orientación al usuario	Orientar al usuario que ingrese a la oficina en busca de ayuda ante cualquier caso que se presente dentro de la institución.	Trabajador social, analista y auxiliar de atención al usuario	NA

2	Programa de Humanización	Realizar actividades mensuales en los diferentes servicios basadas en los principios fundamentados en la política de humanización	Grupo de Calidad Gestión Humana	Política de Humanización  Cronograma de Humanización  Evidencia Fotográficas
3	Divulgación de Deberes y Derechos	Acompañar y verificación de la realización de las actividades mensualmente por cada uno de los servicios.	Coordinadores de los servicios Trabajador social, analista y auxiliar de atención al usuario Comunicador	Cronograma Deberes Y derechos  Evidencia Fotográficas
4	Ronda Deberes y Derechos – Política del Acompañante	Realizar rondas en el servicio de hospitalización, con el fin de entregar y socializar los Deberes y Derechos y Política del Acompañante.	Trabajador social, analista y auxiliar de atención al usuario	Formato Entrega de información a pacientes y acompañantes  Formato Bienvenida al Usuario  Formato Deberes y Derechos  Formato Política del Acompañante

5	Cartelera SIAU	Anexar en las cartelera internas y externas satisfacción y felicitados mensual.	Comunicador Trabajador social, analista y auxiliar de atención al usuario	Información publicada en las cartelera
6	Comité Ética Hospitalaria	Realizar acta y presentación de ética para socializar en el comité de ética mensualmente	Trabajador social, analista y auxiliar de atención al usuario	Acta Comité de Ética
7	Casos Sociales	Apoyar los casos sociales dentro de la institución.  Notificación acudientes y/o entidades competentes referente a protocolo institucional en casos como: - Presunto abuso sexual en menores de edad. - Alteración en el cuidado del menor. - Búsqueda de familiares a pacientes sin acompañante. - Casos de suicidio en menores de 18 años.	Trabajador social, analista y auxiliar de atención al usuario	Formato oficio de notificación a entidades responsables de la intervención
8	Clínica Antioquia Contigo	Realizar capacitaciones mensualmente a los usuarios referente a temas de Seguridad del paciente y Atención al Usuario	Trabajador social, analista y auxiliar de atención al usuario	Cronograma Clínica Antioquia Contigo  Formato Asistencia a capacitación

				Evidencias Fotográficas
9	Código Lila	Activar el código lila, de acuerdo a lo establecido en el instructivo M-AHA-I-001.	Personal asistencial	Tablero de código lila en la habitación y registro en historia clínica
10	Celebramos tu vida	<p>Revisar diariamente las direcciones para verificar que pacientes se encuentran de cumpleaños.</p> <p><b>Bello:</b> <a href="http://srvapp1/camasb">http://srvapp1/camasb</a> <b>Itagüí:</b> <a href="http://srvapp1/camas/">http://srvapp1/camas/</a></p> <p>Verificar con el usuario y su familia, si permiten la celebración de cumpleaños, en caso positivo se le pregunta la jefe de enfermería si el paciente tiene restricción de dieta.</p> <p>A los pacientes que acepten la celebración, se les decora su habitación, se les canta el cumpleaños, se les da una torta o un presente dependiendo de la restricción alimentaria.</p> <p>Además, se notifica a portería que ese día el paciente no tiene</p>	Trabajador social, analista y auxiliar de atención al usuario	<p>Formato autorización uso de imagen A-GTI-F-003.</p> <p>Evidencias Fotográficas</p>

		<p>restricción en el horario de visitas.</p> <p>Si se toman fotografías se debe diligenciar el formato de uso de imagen.</p> <p>Esta estrategia no aplica para pacientes aislados.</p>		
11	Generar indicadores del Proceso	Una vez culmine el mes se generan los indicadores del proceso y se alimentan en el módulo de indicadores de Almera	Trabajador social, analista y auxiliar de atención al usuario	Tablero de indicadores Almera
12	Gestionar los resultados	<p>Para los indicadores que se estén incumpliendo o que tengan tendencia desfavorable se debe realizar el análisis de causas y el plan de mejoramiento, al cual se le debe hacer seguimiento hasta verificar su efectividad.</p> <p>Se debe hacer el plan de acción y realizar seguimiento, para garantizar la implementación de la política de participación</p>	Trabajador social, analista y auxiliar de atención al usuario	Planes de mejoramiento
13	Reportar resultados a los entes de vigilancia y control	Reportar de acuerdo a la periodicidad y a las plataformas definidas la información de la asociación de usuarios y del plan de implementación de la política de participación social	Trabajador social, analista y auxiliar de atención al usuario	Constancia de los Reportes en las páginas definidas

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 28 de 31

<b>6. BARRERAS DE SEGURIDAD</b>			
<b>BARRERA</b>	<b>FRECUENCIA DE APLICACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE DE APLICACIÓN</b>	<b>RESPONSABLE DE VERIFICACIÓN</b>
Verificación del cronograma de Humanización	Mensual	Trabajador Social, analista y auxiliar de atención al usuario	Comité de Humanización
Verificación del reporte en las páginas del ministerio	Anual	Trabajador Social, analista y auxiliar de atención al usuario	Dirección de Calidad

## 7. ESTRATEGIA DE SOCIALIZACIÓN

- Publicar el documento en la plataforma documental del sistema de gestión de calidad para conocimiento y consulta de todo el personal.
- Socializar el documento a todo el personal de la clínica y en las reuniones de equipos que se realizan mensualmente.

## 8. EVALUACION Y SEGUIMIENTO

- Se realiza seguimiento al proceso con el análisis de los indicadores por parte de la Coordinación, analista y auxiliar del SIAU.
- Seguimiento en el comité de humanización mensual.
- Seguimiento al plan de participación social

## 9. ANEXOS

- E-DEP-D-010 Política del Acompañante
- A-GHC-I-001 Uso de parlante institucional
- Formato Entrega de información a pacientes acompañantes

	<b>PROCESO ATENCIÓN AL USUARIO</b>	Código: M-SIP-P-001
		Versión: 008
		Fecha: Febrero 2022
		Página: 29 de 31

- Formato Bienvenida al Usuario
- Formato Deberes y Derechos
- Formato oficio de notificación a entidades responsables de la intervención
- A-GTI-F-003 Autorización uso de imagen
- M-AHA-I-001 Instructivo de Activación del Código Lila

<b>10. CONTROL DE CAMBIOS</b>					
<b>Versión</b>	<b>Fecha</b>	<b>Descripción</b>	<b>Elaboró</b>	<b>Revisó</b>	<b>Aprobó</b>
001	Marzo 2018	Creación del proceso del programa de atención al usuario.	Directora de Calidad	Comité de Calidad	Gerencia
002	Agosto 2018	Se actualiza el protocolo del uso de parlante institucional.	Auxiliar de Calidad	Dirección de Calidad	Gerencia
003	Noviembre 2018	Se incluye HUCI Humanizada y Código Lila en las estrategias de la política de humanización.  Se modifica el nombre “otras actividades” al numeral 4.8 por el de Estrategias de la Política de Humanización	Dirección de Calidad	Comité de Calidad	Gerencia
004	Diciembre 2018	Se actualiza de acuerdo a la circular externa 008, se modifican el ítem de comunicación, de asociación de usuarios y en los protocolos de atención.	Dirección de Calidad	Comité de Calidad	Gerencia

005	Abril 2019	<p>Se incluye la ruta de atención de Intento de suicidio en menores de 18 años y se incluye en la actividad número 7.</p> <p>Se incluye en las estrategias de humanización el código lila y la campaña de semáforos, las que además se incluyen en las actividades número 11 y 12 para desarrollar estas estrategias.</p>	<p>Coordinación de Atención al usuario.</p> <p>Auxiliar de Atención al Usuario.</p> <p>Dirección de Calidad</p>	<p>Dirección de Calidad</p>	<p>Gerencia</p>
006	Agosto 2019	<p>Se incluye en las estrategias de humanización celebramos tú vida, la que además se incluye en la actividad número 13 para definir la operativización de ésta.</p>	<p>Dirección de Calidad</p>	<p>Dirección de Calidad</p>	<p>Gerencia</p>
007	Junio 2020	<p>Se incluyeron los siguientes puntos</p> <p>4.5.3 Implementación de la Política de Participación Social</p> <p>4.5.4 Reportes de la Asociación de Usuarios y Participación Social</p> <p>Se modifica la actividad 15 y se incluye la actividad 16 en las actividades del proceso</p>	<p>Dirección de Calidad</p>	<p>Dirección de Calidad</p>	<p>Gerencia</p>
008	Febrero 2022	<p>Se elimina el numeral 4.3.8 que hace referencia al Protocolo de Atención del Anfitrión del Servicio de Hospitalización.</p> <p>En el numeral 4.8 y en el numeral</p>	<p>Dirección de Calidad</p>	<p>Dirección de Calidad</p>	<p>Gerencia</p>

		<p>5, actividad 12 se elimina la campaña de semáforos.</p> <p>En el numeral 5 se elimina la actividad 8 de plan padrino y la actividad 9 de biblioteca viajera.</p> <p>Se cambia el cargo de coordinación de atención al usuario por trabajador social y se elimina el cargo de anfitrión de servicios de hospitalización.</p>			
--	--	--	--	--	--