

MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO



Hospital Regional
José David
Padilla Villafañe
Empresa Social del Estado

JUAN CARLOS QUIÑONES RINCON
Gerente

2022



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

CONTENIDO

Introducción.....	5
1. Filosofía Del Manual De Atencion.....	6
2. Objetivo Y Aplicabilidad:	6
3. Plataforma Estratégica	6
3.1 MISION.....	6
3.2. Vision.....	7
3.3. Principios Corporativos	7
3.4. Valores	8
4. Responsabilidades Legales De La Ese Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social Del Estado, Para El Cumplimiento Del Manual De Atención	9
5. Derechos Y Deberes Del Usuario.....	12
5.1. Derechos	12
5.1.1. Derechos De Los Usuarios:.....	12
5.1.2. Derechos De Los Niños, Niñas Y Adolescentes	13
5.2. Deberes:	14
5.3. Decálogo De La Calidez	16
6. Oficina De Participación Social Y Atención Al Usuario.	16
6.1. Información Al Usuario.....	17
6.1.1. Información Sobre Búsqueda De Personas Presuntamente Desaparecidas	18
6.1.2. Información Sobre Pacientes En Urgencias: Espera De Triage Y Remitidos Y Consulta Ambulatoria Especializada:.....	18
6.1.3. Información Sobre Coberturas Del Pos O De Los Contratos:	19
6.1.4. Información Sobre Un Funcionario O Contratista Del Hospital:	19
6.1.5. Información Sobre Derechos Y Deberes:	19
6.1.6. Información Sobre La Encuesta Sisben Y Orientación Al Usuario Para Realizar La Solicitud De Visita:.....	20
6.1.7. Información Sobre Ubicación De Eps Y Epss, Ubicaciones De Instituciones De La Red Adscrita Y De La Red No Adscrita:.....	20



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

6.2.	Mecanismos De Escucha De La Voz Del Usuario.....	20
6.3.	Participación Social.....	21
6.3.1.	La Asociación De Usuarios:.....	22
6.3.2.	El Comité De Ética Hospitalaria:.....	22
7.	Filosofía Del Servicio.....	22
7.1.	Atributos De La Atención Humanizada.....	22
7.2.	Calidad Con Énfasis En Acreditación.....	24
7.3.	Humanización De Los Servicios De Salud:	25
7.4.	Comunicación Y Capacidad De Escucha:	26
8.	Protocolos De Atención Al Usuario	27
8.1.	Protocolo De Presentación Personal, En Puesto De Trabajo Y Del Punto Del Servicio	27
8.2.	Protocolo Para La Prestación Del Servicio Personalizado	28
8.3.	Protocolo Para Lograr Una Buena Comunicación Con Los Usuarios En Situaciones De Conflicto.....	30
8.4.	Protocolo De Atención Telefónica:	34
8.5.	Protocolo De Comunicación Organizacional Y De Contaminación Visual.	35
8.6.	Protocolos De Acceso A Los Servicios Del Hospital	36
8.7.	Protocolo De Asignación De Citas	37
8.8.	Protocolo De Atención De Urgencias	38
8.9.	Protocolo De Atención Inicial De Urgencias	41
8.10.	Protocolos De Verificación De Derechos Y Atención Del Usuario	42
8.11.	Protocolo De Valoración Por Especialista En Urgencias:	44
	Reporte De La Atención De Urgencias	45
8.12.	Protocolo De Atención Por Consulta Externa	47
8.13.	Protocolo De Atención En Los Servicios De Hospitalización	48
8.14.	Protocolo De Atención Del Paciente Hospitalizado: Guía	48
	Recomendaciones Importantes	49
8.15.	Protocolo De Atención Al Usuario En Apoyo Diagnóstico Y Terapéutico	53
9.	Guías De Atención Al Usuario	54
9.1.	Guía Para La Atención De La Población Prioritaria.....	54



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

9.2.	Guía Para La Atención De La Población Víctimas Del Conflicto Armado.	55
9.3.	Guía Para La Atención Integral De Salud Para Víctimas De Violencia Física Y Sexual.	55
9.4.	Guía Para Las Acciones De Promoción Y Educación	56
9.4.1.	Acciones, Procedimientos E Intervenciones De Protección Específica Y Detección Temprana:	57
9.4.2.	Las Actividades De Protección Específica Incluidas En El Manual De Atención:	57
10.	Otros Compromisos Para La Atención De Nuestros Usuarios.....	57
	Porque Nuestros Usuarios También Puede Ayudar Al Medio Ambiente	60
11.	Bibliografía.....	61
12.	Control De Cambios.....	62



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

INTRODUCCIÓN

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, como entidad pública prestadora de servicios de salud, para el cuidado de los pacientes de mediana complejidad, se apoya en su misión, visión y la planeación estratégica. La atención se realiza con sentido humano, calidad y ética contando con personal idóneo y comprometido.

El establecimiento de un nuevo Sistema de Servicios de Salud ha generado, en el municipio de Aguachica, la necesidad de conceptualizar y ejecutar cambios sustanciales en la organización y el desarrollo de la atención de salud individual y colectiva. Estos cambios, nos llevan a laborar con una concepción de integralidad del proceso de atención de la salud, hay que tener en cuenta la relación con el medio ambiente biofísico, geográfico, geopolítico, social, cultural, religioso, donde interactúa el ser humano.

En el Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, se trabaja en el mejoramiento continuo de la atención con el fin de proyectarse cada vez más en el ámbito local, y departamental para lo cual ha definido cuatro procesos prioritarios asistenciales:

- Atención de Urgencias
- Internación
- Atención Ambulatoria Programada
- Apoyo diagnóstico y terapéutico



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

1. FILOSOFÍA DEL MANUAL DE ATENCION

El siguiente manual está diseñado para que sea divulgado a todos los funcionarios contratistas, usuarios de los servicios de salud de la institución, familiares y demás grupos de interés y es de obligatorio conocimiento de todo funcionario o contratista vinculado por la institución.

Su divulgación se hará en página web y a través de todo los medios masivos que el hospital disponga para ello.

2. OBJETIVO Y APLICABILIDAD:

El presente Manual tiene como objetivo presentar el enfoque filosófico y estratégico para el servicio al ciudadano a los servicios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, con el fin de guiar el actuar de nuestros servidores bajo principios y valores humanizados que conduzcan al mejoramiento continuo de la relación con el usuario y su familia, en pro de la búsqueda de la calidad y la calidez en la institución.

El presente Manual da alcance en todas sus directrices a todos los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado.

3. PLATAFORMA ESTRATÉGICA

3.1 MISION

Nuestro compromiso es la excelente prestación de servicios de salud en la región, participando en el progreso social, científico, económico y docente asistencial de la misma, generando satisfacción a nuestros clientes internos y externos con tecnología de punta y talento humano altamente calificado.

MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

3.2. VISION

En el 2026 seremos reconocidos a nivel departamental y nacional por la excelencia en la prestación de los servicios de salud de mediana y alta complejidad, apoyados en un talento humano calificado y comprometido con la atención humanizada y segura, moderna infraestructura y tecnología, con políticas de responsabilidad social fundamentados en un enfoque de gestión sostenible garantizando la satisfacción de nuestros usuarios del Sur del Cesar y su área de influencia.



3.3. PRINCIPIOS CORPORATIVOS

- **Efectividad En La Prestación Del Servicio:** Ofrecemos los mejores servicios técnico-científicos a la comunidad, satisfaciendo las necesidades de nuestros usuarios.
- **Responsabilidad Social:** Garantizamos a nuestros usuarios atención en salud, independiente de su condición económica y social.
- **Educación:** Nuestra entidad participa activamente en la formación del talento humano, buscando una mejor competencia y desempeño.
- **Oportunidad:** Asegurar que nuestros usuarios reciban servicios óptimos y a tiempo.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

- **Liderazgo:** Nuestra organización trabaja activamente para lograr el posicionamiento como los mejores en prestación de servicios de salud en la región.
- **Humanización:** Trabajamos por la dignificación de la vida.
- **Economía:** Nos orientamos hacia una política de sana austeridad y mesura en el gasto público, hacia un equilibrio conveniente y necesario en la inversión, garantizando así la debida proporcionalidad y conformidad de resultados en los términos costo-beneficios.

3.4. VALORES

- **Responsabilidad:** Los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, deben caracterizarse por cumplir sus funciones y prestar los servicios asignados oportunamente con los recursos propios del cargo que desempeña.
- **Compromiso:** Los funcionarios asumen cada una de sus obligaciones tanto en sus aciertos como en sus fallas, buscando el mejoramiento continuo y la calidad en los servicios prestados.
- **Honestidad:** Los funcionarios se comportan y expresan con coherencia y sinceridad, respetando la verdad y justicia en cada una de sus actuaciones.
- **Solidaridad:** Trabajamos en pro de la igualdad, fraternidad, ayuda mutua y la practicamos sin distinción de credo, sexo, raza, nacionalidad o afiliación política, cuya finalidad es el ser humano necesitado.
- **Confianza:** Actuamos adecuadamente, generando seguridad en el deber ser y el hacer que garantizan el cumplimiento de nuestra misión.
- **Transparencia:** Los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, se caracterizan por prestar los servicios acordes a su plan de cargos, de manera clara, ética y moral en cada uno de sus procesos liderados, los cuales se reflejarán en la calidad de la atención brindada.
- **Respeto:** Los trabajadores del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, se caracterizan por prestar sus servicios basados en la



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

dignificación del ser humano, la preservación de la vida, la tolerancia y convivencia pacífica en toda la región.

- **Prudencia:** Nuestros funcionarios estarán dispuestos a reflexionar y considerar los efectos que pueden ocasionar sus palabras y acciones, dando como resultado el actuar correcto en cualquier circunstancia.
- **Pertenencia:** Nuestros funcionarios inician sus labores con sentido de pertenencia que permita mantener la cohesión humana. Con amor por su trabajo, que además de ser una bendición, es un privilegio hacer parte de esta entidad, participando en las actividades que permitan generar una relación intragrupal, fortaleciendo el sentimiento de que todos somos uno.
- **Lealtad:** Los funcionarios son fieles a las políticas, acuerdos y principios éticos por el cual se rige la entidad, buscando el cumplimiento de sus objetivos, con plena conciencia de servicio a la comunidad.
- **Creatividad:** Nuestro entorno de trabajo es emocionalmente positivo. Innovamos permanentemente del tal forma que cada una de las áreas funcionales están motivadas a propiciar cambios en el diseño de nuestros servicios.
- **Objetividad:** Los funcionarios ven los problemas del entorno con un enfoque que equilibre adecuadamente nuestra realidad, permitiendo ser justos ante los acontecimientos internos y externos, para obrar coherentemente tomando decisiones más eficientes que generen impacto en la región.
- **Servicio:** Somos conscientes que nuestra principal responsabilidad es brindar atención en salud con calidad y calidez, satisfaciendo las necesidades y expectativas del paciente, familia y comunidad.

4. RESPONSABILIDADES LEGALES DE LA ESE HOSPITAL REGIONAL JOSÉ DAVID PADILLA VILLAFÑE EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO, PARA EL CUMPLIMIENTO DEL MANUAL DE ATENCIÓN

El Sistema General de Seguridad Social en Salud mediante la Ley 1122 de 2007 establece **la prestación de servicios con calidad**, para lo cual reglamenta posteriormente el control y mejoramiento en todos sus componentes y niveles a través del Decreto 1011 de 2006. Este último define el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención del Sistema General de Seguridad Social en Salud y establece



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

responsabilidades para cada uno de sus actores, es decir, el Ministerio mismo, la Superintendencia Nacional de Salud, los Prestadores de Servicios de Salud, las Empresas Administradoras de Planes de Beneficios y las Entidades Departamentales, Distritales y Municipales de Salud.

Estas instituciones deberán adoptar indicadores y estándares que les permitan precisar los parámetros de calidad esperada en sus procesos de atención, con base en los cuales se adelantarán acciones preventivas, de seguimiento y coyunturales consistentes en la evaluación continua y sistemática de la concordancia entre tales parámetros y los resultados obtenidos, para propender al cumplimiento de sus funciones de garantizar el acceso, la seguridad, la oportunidad, la pertinencia y la continuidad de la atención y la satisfacción de los usuarios”.

El Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social, incluye la implementación del sistema de acreditación, que es el macro proceso en el cual, interactúan las entidades territoriales de salud y los prestadores de servicios de salud, con el propósito de que se cumplan los estándares en todo el país. Se inicia con la expedición de la norma por parte del Ministerio de la Protección social y termina cuando se haya verificado el cumplimiento de los estándares o cuando se modifiquen los principales procesos que lo constituyen.

Nuestra entidad se encuentra dentro de la Red de Servicios de las EPS y Entidades Territoriales del área de influencia con el fin de que todos los usuarios atendidos, tengan mayor accesibilidad y reciban una atención de la más alta calidad, y oportuna de acuerdo con la Normatividad vigente en cuanto a cubrimiento del Plan Obligatorio de Salud.

Nos encontramos articulados con los diferentes niveles de atención del departamento del Cesar que sirvan de complementariedad en la prestación de servicios no ofertados.

Nos encontramos organizados de tal manera que se garantice la calidad de la atención y ofrezca una adecuada respuesta a las necesidades de los usuarios en cuanto a la accesibilidad, oportunidad, continuidad, seguridad y eficiencia en el uso de los servicios.

Nos encontramos habilitados de acuerdo con nuestra capacidad resolutive y nivel de complejidad. Cumpliendo con los estándares de habilitación definidos en la resolución 2003 de 2014 y demás normatividad vigente para este fin.

Se cuenta con un Sistema de Referencia y Contra referencia que interrelaciona, y permite el flujo adecuado desde el bajo nivel de complejidad hasta más complejo, en doble sentido, garantizando un buen funcionamiento y la interrelación de los servicios de salud. Nuestro sistema Referencia y Contra referencia permite ser práctico y ágil.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

La contratación realizada por nuestra entidad se encuentra soportada jurídicamente con los siguientes soportes de obligatorio cumplimiento dentro de las exigencias de las EPS y entidades Territoriales:

1. Portafolio de servicios.
2. Certificado de existencia y representación legal
3. El acta de posesión del Gerente y/o Director
4. Fotocopia del documento de identificación del Representante Legal.
5. Copia del formulario de Inscripción en el Registro Especial de Prestadores de Servicios de Salud.
6. Copia del Acto Administrativo de Habilitación de servicios expedido por el Ente Territorial o Distrital certificando los servicios habilitados; en caso de no haber recibido la visita anexar constancia expedida por el Ente Territorial.
7. Certificado de Capacidad de Oferta de la Institución.
8. Las pólizas establecidas en la cláusula de garantías del contrato a favor de Contratante.
9. Fotocopia del Formulario de Inscripción del Registro Único Tributario.
10. Copia del Acta de posesión del Revisor Fiscal expedida por la Secretaria General de la Superintendencia Nacional de Salud IPS Publicas.
11. Copia de la Resolución de liquidación de la tasa y último recibo de consignación de la IPS del pago de la tasa anual a la SUPERSALUD por concepto de las funciones de supervisión.
12. Impresión del registro de envío de información a la SUPERSALUD según Circular 016 del 2016
13. Impresión del registro de envío de información al Ministerio de la Protección Social de los indicadores de calidad de acuerdo a la Resolución 0256/2016



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

5. DERECHOS Y DEBERES DEL USUARIO:

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, atendiendo a la misión institucional y dentro del proceso de mejora continua prioriza, dentro de los estándares de cliente asistencial, la humanización y la transversalidad de Derechos y Deberes.

Esta declaración pretende armonizar la relación entre usuarios y prestadores, dentro del marco del derecho a la salud como mandato constitucional e implica el cumplimiento de acciones de responsabilidad individual y social como ciudadanos y ciudadanas.

La entidad adopta la Declaración Institucional de Derechos y Deberes del paciente como postulados básicos para propender por la humanización en la prestación del servicio público para el Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, bajo la premisa que todos nuestros usuarios tienen una responsabilidad personal con su salud y un compromiso permanente con el orden social establecido, con la institución y con el estado y en el ejercicio de estas, en ese sentido nuestros usuarios tienen los siguientes:

5.1. DERECHOS

EL HOSPITAL REGIONAL JOSE PADILLA VILLAFañE como institución prestadora de servicios de salud, ve en el ser humano su razón de ser. Fiel a su compromiso ético y social de procurar bienestar y minimizar los riesgos de la atención, promulga “La política, Derechos y Deberes de los Usuarios”, dando cumplimiento a lo establecido en la Resolución 13437 de 1991 del Ministerio de Salud hoy Ministerio de la Protección Social que incluye los derechos de los niños, niñas y adolescentes. (Bajo la Ley 10986 de 2006).

5.1.1. Derechos de los usuarios:

1. A recibir un trato digno, respetando sus creencias y costumbres.
2. A recibir atención respetando su privacidad.
3. A recibir atención por personal calificado y con recursos adecuados que garanticen su seguridad.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

4. A recibir o rechazar los tratamientos, una vez le sean explicados los riesgos o beneficios.
5. A recibir explicación clara, respetuosa y oportuna acerca de su condición de salud, procedimientos y tratamientos requeridos, así como disfrutar de una comunicación clara con el personal de salud que lo atienda.
6. A recibir o rehusar apoyo emocional o moral cualquiera que sea la creencia que profese. A que se le respete la decisión de participar o no en investigaciones médicas.
7. A que toda la información acerca de su condición de salud y del tratamiento requerido sea confidencial y se maneje con discreción. Esta información solo se dará a conocer si el usuario da su consentimiento explícito o en los casos previstos por la ley.
8. A morir con dignidad y permitir que el proceso de la muerte siga su curso natural.
9. A ser informados del propósito de todo examen o intervención requerida y de los riesgos asociados; así como de las consecuencias de no dar el humano, respetuoso del medio ambiente, del ejercicio de lo público, líder del trabajo en red y la responsabilidad social y que garantiza la sostenibilidad financiera.
10. A un sistema de sugerencias y reclamaciones por la atención recibida.

“EN EL HOSPITAL VELAMOS POR LA SEGURIDAD Y LA PROMOCIÓN DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ Y ADOLESCENCIA”

5.1.2. Derechos de los Niños, Niñas y Adolescentes

1. A recibir los servicios de salud integrales para asegurar mi bienestar físico, psíquico y fisiológico.
2. A recibir un trato digno en lo moral, psíquico, físico y sexual para preservar la integridad personal.
3. A recibir lactancia materna exclusiva hasta los seis meses par propender un mejor estado de salud.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

4. A recibir contacto piel a piel con mi madre en las primeras horas de nacimiento para encaminar el desarrollo del vínculo.
5. A recibir educación relacionada con la promoción y prevención de la salud; para promover un estado de salud adecuado.
6. A ser registrado en las primeras horas de nacido ante el estado para asegurar una identidad, un nombre y una nacionalidad.
7. A recibir y disfrutar de actividades de descanso y recreación para contribuir con el desarrollo de sus actividades en un ambiente sano.
8. A que el estado de salud y su historia clínica no sean divulgados.
9. A ser protegido del maltrato infantil por parte de sus padres, representantes legales o cualquier otra persona, para asegurar la integridad personal.

5.2. DEBERES:

1. Afiliarse al Sistema de Seguridad Social de acuerdo a su capacidad económica y situación social; Así mismo suministrar la información clara, veraz y completa sobre el estado de su afiliación.
2. Informar de manera clara, veraz y completa sobre su estado de salud y seguir las indicaciones del tratamiento que defina el personal de salud durante su atención.
3. Dar información completa acerca de sus enfermedades y de los medicamentos que recibe
4. Mantener adecuadas condiciones de cuidado e higiene personal para presentarse a las consultas.
5. Participar activamente en los programas de prevención y promoción propiciando la participación de su familia en las actividades programadas por su institución prestadora de servicios de salud.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

6. Fomentar los estilos de vida y hábitos saludables necesarios para mantener la calidad de la salud de todos los miembros de la familia.
7. Dar un trato digno, amable y respetuoso al personal de salud y a los demás usuarios en todos los momentos del proceso de su atención.
8. Cumplir con las normas establecidas en la institución para el ingreso: no armas, no animales, no fumar, no circular por áreas restringidas
9. Cuidar las instalaciones de la institución y hacer uso racional de los recursos y de los insumos proporcionados para su atención ambulatoria y hospitalaria y la de su familia.
10. Cumplir con las instrucciones referentes a seguridad, aislamiento, manejo de emergencias y desechos hospitalarios que reciba por parte de la institución
11. Asistir cumplidamente a las citas o cancelarlas oportunamente.
12. Hacer uso racional de los servicios de urgencias y ser solidario con los demás pacientes entendiendo que es el personal de salud quien determina la prioridad de la atención de acuerdo al estado de cada paciente.
13. Realizar los aportes: Copagos y/o cuotas moderadoras correspondientes acorde la Ley y según su tipo de vinculación al sistema General de Seguridad Social en Salud.
14. Cumplir las normas, reglamentos o instrucciones de las instituciones y profesionales que prestan atención en salud.
15. Firmar la autorización o negación de los tratamientos que va a recibir (consentimiento informado)
16. Presentar la documentación completa y vigente que le permita el acceso a los servicios de salud de la institución.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

5.3. DECÁLOGO DE LA CALIDEZ

Los funcionarios del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, nos comprometemos mantener el siguiente decálogo de calidez con nuestros usuarios:

1. Ofrecer atención con calidad y calidez procurando el trato digno y respetuoso a los usuarios y demás colaboradores de la institución.
2. Escuchar y mirar a quien solicite un servicio o información. Reconocer que mi mejor actitud se manifiesta por la escucha activa y la mirada atenta en el otro.
3. Hacer siempre mi mayor y mejor esfuerzo en lo personal y en lo profesional
4. Actuar siempre bajo la premisa que todos somos importantes para nuestro hospital.
5. Sonreír siempre y atender con alegría y gentileza: ser amable.
6. Mantener una presentación personal excelente ya que ella da cuenta de la importancia que le damos al quehacer que desempeñamos y a las personas que atendemos.
7. Mantener la serenidad y la calma nos ayudará a tomar decisiones más acertadas.
8. Servir es la oportunidad de ayudar a quien lo necesita.
9. Ser tolerante con la diferencia y atender con equidad y sin discriminación a todos las personas independientemente de su género, raza, credo. Orientación sexual, identidad cultural, etc.
10. Respetar a los demás nos hará merecedores del respeto del otro y mejores personas.

6. OFICINA DE PARTICIPACIÓN SOCIAL Y ATENCIÓN AL USUARIO.

Funciona en las mismas Instalaciones del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado ubicada en la calle 5 Número 30 A – 56 Aguachica-Cesar.

Línea de atención al Usuario: Línea única Corporativa: 5654854 Ext. 175.

Correo electrónico: siau@hospitalregionaldeaguachica.gov.co



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

Cuenta con un equipo profesional y humano idóneo para la información y orientación a usuario y el apoyo para el acceso a los servicios de salud del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado. Para la orientación y resolución de las inquietudes en nuestras diferentes Unidades, la oficina de atención al usuario se encuentra disponible en los horarios de 7:00 am - 12:00 pm y 2:00 pm – 5:00 pm. Donde se le dará atención personalizada al Usuario dispuestos a brindar su apoyo según las necesidades.

Para la atención de citas médicas contamos con las siguientes extensiones para brindar atención telefónica al usuario sin necesidad de trasladarse a nuestra entidad, allí será atendido por tres auxiliares de enfermería con amplio conocimiento en los servicios que se prestan en la institución. Formas de solicitar una cita médica por la consulta externa:

Las citas médicas también se pueden gestionar por el correo electrónico:

✉ citasmedicas@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

✉ WhatsApp: 3174338866

✉ Llamada al 5654856.

Nuestro grupo de Auxiliares de facturación y atención al usuario ubicados en todas las Unidades de Atención de urgencias, admisiones y consulta externa están preparados para brindarle la orientación requerida a nuestros usuarios.

6.1. INFORMACIÓN AL USUARIO

“Todos los colaboradores del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social Del Estado, sea de planta o de contrato; deben identificarse ante el usuario, como acción previa a la atención administrativa o asistencial”.

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social Del Estado, comprometido con la información al usuario, atiende:



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

6.1.1. Información Sobre Búsqueda De Personas Presuntamente Desaparecidas.

Si el usuario solicitante de información sobre familiares o personas presuntamente desaparecidas, se encuentra en alguna de nuestras Unidades de atención hospitalaria, se debe direccionar a la Oficina del SIAU para que se indague en los censos de urgencias y hospitalización y se verifique si existe algún registro de la persona buscada y para ello se sigue lo descrito en el procedimiento “Dar Información Sobre Búsqueda De Personas Presuntamente Desaparecidas” (Anexo1)

6.1.2. Información sobre pacientes en urgencias: espera de Triage y remitidos y consulta ambulatoria especializada:

El usuario al ingresar a la institución por el servicio de urgencias y hospitalización recibirá por parte del admisionista un folleto educativo diseñado por la coordinación del SIAU quien garantizará el suministro de los mismos. El folleto contiene la información sobre deberes y derechos en salud, copagos y cuotas moderadoras, normas internas de la institución como ingreso de alimentos, horarios de visitas, escarapelas de visitantes, maneras de vestir al ingreso, manejo interno de los residuos, responsabilidades por parte del usuario de sus elementos personales. (Anexo 2)

Se entregará al jefe de consulta externa folletos informativos sobre deberes y derechos, copagos, con el propósito de que las admisionistas de este servicio (auxiliares de enfermería), entreguen a los usuarios que utilicen el servicio a través de esta modalidad y a su vez expliquen en que consiste el folleto que se está entregando; cada vez que realicen la educación se debe registrar en listado de asistencia para contar con la evidencia de la actividad que será custodiada por el SIAU.

Las charlas informativas sobre la atención en urgencias y clasificación de Triage, a los usuarios que se encuentren en la sala de espera del servicio, se realizará a través de educación realizada por el personal del servicio de urgencia.

Los usuarios remitidos a consulta ambulatoria se acercarán a la auxiliar de enfermería asignada en esa área, para que se solicite la cita vía electrónica y/o telefónica o se agenda en registro del sistema de dinámica gerencial. Información del ciclo de atención: la información relacionada con la atención asistencial será brindada por la jefe de enfermería del servicio o los médicos a cargo del turno o responsables del tratamiento del paciente.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

6.1.3. Información Sobre Coberturas Del Pos O De Los Contratos:

Cuando el usuario solicite información sobre Coberturas del Plan Obligatorio de Salud POS, se canalizará para que se acerque al Punto de Orientación (consulta externa y admisiones urgencias), o se presente con técnico de facturación para que se le brinde la información requerida. Para los casos en que el servicio no posea la información o no tenga claridad sobre la misma, se establecerá comunicación con la Oficina de Atención al usuario o facturación, quienes se encargarán de aclarar la información a fin de que pueda suministrársela al usuario en el mismo sitio donde la solicitó.

El área de jurídica se encargará de socializar la información sobre los contratos realizados y las coberturas de los mismos al líder de facturación, para que se realice la parametrización correspondiente y se socialice con los auxiliares de facturación; y a la Oficina de Atención al usuario a fin que se tenga en disponibilidad para la información al usuario y se publique a través de los canales establecidos para tal fin.

6.1.4. Información Sobre Un Funcionario O Contratista Del Hospital:

Cuando el usuario solicite información sobre un funcionario del Hospital que se encuentra en el servicio de atención, se direccionará a la jefe de Talento Humano donde se verificará en el listado del personal asistencial y administrativo, la ubicación asignada o el área o servicio y se suministrará la información solicitada. Cuando el usuario requiera el nombre de la persona (asistencial o administrativa) que lo atendió, se le suministrará el nombre completo del colaborador tal como aparece en el carnet institucional. Si el usuario requiere información de índole laboral se deberá direccionar a la Oficina de Talento Humano de la sede administrativa del hospital. Ningún funcionario o contratista está autorizado para brindar información laboral o emitir certificación alguna relacionada.

6.1.5. Información Sobre Derechos Y Deberes:

La oficina de atención al usuario mantendrá publicada en las carteleras de usuarios, en cada uno de los servicios la información sobre el derecho y el deber del mes en curso.

Así mismo tendrá pendones informativos en las salas de espera de consulta externa y áreas de hospitalización socializando la información relacionada con la declaración institucional de derechos y deberes. A través de todos los canales de comunicación disponibles. A través del programa de humanización se trabajará en la formación y entrenamiento del directivo, el usuario y el colaborador para la apropiación y la garantía de cumplimiento a la declaración institucional de derechos y deberes. El auxiliar de citas



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

médicas se encargará de informar al usuario sobre su derecho a solicitar su cita con el profesional de su preferencia atendiendo a la disponibilidad de la institución.

Se cumplirá para ello un cronograma mensual e charlas. Ver anexo cronograma anual de charlas y folletos educativos.

6.1.6. Información Sobre La Encuesta SISBEN Y Orientación Al Usuario Para Realizar La Solicitud De Visita:

Cuando el usuario requiera información relacionada sobre el SISBEN se le solicitará acercarse a la oficina de Información y Atención al Usuario – SIAU donde se le suministrará la información requerida y se le orientará sobre el trámite y gestión requerida para acceder al SISBEN. En caso de requerir información adicional, nuestros colaboradores del área de admisiones deberán establecer comunicación con la oficina de atención al usuario e informar al usuario ampliando lo informado, En ningún caso se podrá enviar al usuario a solicitar información a otra unidad ya que la información debe brindarse oportunamente y evitándole desplazamientos innecesarios al usuario.

6.1.7. Información Sobre Ubicación de EPS y EPSS, Ubicaciones de Instituciones de la Red Adscrita y de la Red no Adscrita:

cuando el usuario requiera información relacionada, se le solicitará acercarse al área de admisiones o comunicarse con la oficina de atención al usuario del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, donde se le brindará la información solicitada y se le orientará frente al trámite requerido. Relación de direcciones revisar el agenda del SIAU.

6.2. MECANISMOS DE ESCUCHA DE LA VOZ DEL USUARIO.

La oficina de Atención al Usuario y la Subgerencia de procesos asistenciales, es la dependencia encargada del trámite para la respuesta de las manifestaciones del Usuario/a, tales como: derechos de Petición de Interés general, Derechos de Petición de interés particular Quejas, Reclamos, Tutelas, Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones.

Las vías de recepción de la voz de nuestros usuarios y colaboradores son:



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

- Sistema de Quejas y Reclamos (PQRS), personalizada en la oficina del SIAU
- Buzones de Sugerencias ubicados en salas de espera de urgencias y consulta externa, en las áreas de hospitalización como: sala de parto y cirugía, sala de espera de maternidad y pediatría, sala de espera medicina interna y quirúrgica y servicio de apoyo diagnóstico y terapéutico.
- Línea Telefónica directa: 5654854 extensión 175 , Correo electrónico: siau@hospitalregionaldeaguachica.gov.co
- De manera personal en la Oficina de Atención al Usuario y la oficina de Subgerencia de Procesos Asistenciales.

Igualmente y con el fin de conocer la satisfacción de nuestros usuarios sobre el servicio se realizan encuestas de satisfacción, las encuestas de satisfacción son aplicadas personal y aleatoriamente a usuarios de los servicios. Estas deben ser aplicadas por la oficina del SIAU, los resultados deben ser consolidados y enviados mensualmente a la oficina de calidad y asimismo se publicaran en carteleras internas en los diferentes servicios y socializados en comités directivos mensuales.

Los buzones de sugerencias serán abiertos cada 8 días con el profesional de la oficina del SIAU, acompañada de algunos representantes de la Asociación de Usuarios como veedores, o un usuario de la institución, de cada apertura de buzón se realiza acta y evidencias fotográficas.

6.3. PARTICIPACIÓN SOCIAL

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social Del Estado, desde la Oficina de Atención al Usuario lidera y acompaña técnicamente los procesos comunitarios y trabaja con y por la comunidad basado en la normatividad vigente en la materia (Decreto 1757/1994). En el marco de su quehacer cotidiano para la garantía del derecho a la Salud y a través de un profesional referente exclusivo para el área, trabaja con dos formas de participación esencialmente y un Comité de Ética hospitalaria, en el marco del estado social de derecho con prioridad en el fortalecimiento de la Participación Ciudadana en los mecanismos y formas de participación como ciudadanos y ciudadanas sujetos de derechos. Se promueve así el ejercicio democrático a través de la Asociación de usuarios y el Comité de Ética Hospitalaria.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

6.3.1. La Asociación De Usuarios:

Es una organización conformada por usuarios de los servicios del hospital que trabajan por los derechos de los usuarios y mejoramiento de los servicios y realizan acciones de veeduría ciudadana en el ejercicio del control social de los recursos y servicios públicos prestados por el Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado.

6.3.2. El Comité De Ética Hospitalaria:

Son agrupaciones garantes del cumplimiento de los derechos y deberes relacionados con la salud. Son los defensores de los principios éticos y del buen desarrollo del cumplimiento con la calidad y la calidez de la prestación de los servicios de salud. Por último el Hospital a través de la Resolución Interna No.399 de 1 octubre del 2010, tiene conformado su comité de ética hospitalaria el cual se reúne mensualmente. Mediante su acción e intervención colectiva en las distintas unidades de atención se hace efectivo el catálogo de conductas propias del servidor público contemplado en el código de ética y en la resolución de derechos y deberes de los usuarios.

7. FILOSOFÍA DEL SERVICIO

7.1. Atributos de la Atención humanizada

La calidad y la calidez son los pilares de la atención a nuestros usuarios, por tal razón los siguientes atributos orientaran el accionar de nuestros colaboradores en la promoción del fortalecimiento de la cultura del servicio:

- **Actitud:** Es la disposición que debemos tener los colaboradores hacia los usuarios y hacia nuestros propios compañeros. Se relaciona con la forma y la capacidad de escuchar las inquietudes y necesidades de nuestros usuarios. Este atributo debe ser el precepto que dirija el accionar de nuestros colaboradores.
- **Atención Personalizada:** Refiere una forma de atención en la que cada usuario es atendido de manera única e irrepetible, teniendo en cuenta el contexto de su necesidad y las características propias de la misma. Adicionalmente y atendiendo al



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

enfoque diferencial, la atención brindada a nuestros usuarios debe tener en cuenta las características propias de etnia, cultura, discapacidad y de las poblaciones LGTBI

- **Integralidad:** Es la manera de comprender al otro como un ser humano multidimensional, afectivo, espiritual, social, comportamental e integral. Atendiendo a los niveles de atención prestados por la ESE, los colaboradores orientarán su acción en la articulación de respuestas individuales y colectivas desde la prevención, promoción, rehabilitación, tratamiento y seguimiento a sus necesidades en salud.
- **Asertividad:** Es un estilo que enmarca la forma como el servidor captura, recepción y tramita de manera ágil la solicitud del usuario. Implica actitud abierta, amable y considerada con la opinión de los demás.
- **Calidad:** “Todo servicio que se presta de manera óptima con el propósito de lograr el mejoramiento continuo y la satisfacción sistemática de la comunidad usuaria” Debe caracterizar las actuaciones de los colaboradores en el marco de la mejora continua.
- **Solidaridad:** Implica nuestro compromiso con el otro en el marco de la equidad y la justicia social.
- **Empatía:** Es la capacidad de sensibilizarnos frente a la situación del usuario, generando sentimientos de confianza entre el colaborador y el ciudadano.
- **Trabajo en Equipo:** Es la integración de esfuerzos entre los grupos que conforman los colaboradores. Es la búsqueda del logro de los objetivos institucionales propuestos en beneficio de los usuarios.
- **Respeto:** Es el reconocimiento de la diferencia en nuestros compañeros y en nuestros usuarios. Implica tolerancia y el reconocimiento del otro como sujeto de derechos y como ciudadano activo.
- **Satisfacción:** Implica que la expectativa que trae el usuario frente a nuestros servicios de salud debe encontrar respuesta efectiva en el acceso y la prestación requerida por él.

MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

7.2. Calidad con énfasis en acreditación

Los principios que direccionan y orientan los procesos administrativos y asistenciales del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado enmarcados en la plataforma estratégica institucional, están encaminados hacia la prestación de servicios de salud humanizados que privilegian los valores, principios y prácticas de una entidad pública al servicio de la ciudadanía.

Con miras a optimizar y mejorar sistemáticamente sus procesos se adelanta la incursión al Sistema Obligatorio de garantía de la calidad de la atención en salud, este sistema busca que las organizaciones centren su atención en la calidad de la atención y a ofrecer servicios que cumplan con los requisitos mínimos de habilitación con estándares de calidad enmarcados en lo establecido en la normatividad vigente. En ese sentido el SOGCS define que " Las acciones que desarrolle el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad se orientarán a la mejora de los resultados de la atención en salud, centrados en el usuario, que van más allá de la verificación de la existencia de estructura o de la documentación de procesos los cuales solo constituyen prerequisite para alcanzar los mencionados resultados", el ingresar a los procesos que determina el SOGCS implica ir más allá del mero cumplimiento de estándares o acciones formales que alcancen el puntaje deseado ya que debe constituirse como una herramienta que garantice al usuario y familia que ese servicio recibido es de excelente calidad.

De esta primera autoevaluación surge un plan de mejora que incluye acciones de mejora frente a los estándares transversales de Derechos y Deberes de los pacientes, en los que se destacan:

1. Existe una declaración de los derechos y deberes de los pacientes o código de ética en la organización que aplique al proceso de atención al cliente, incorporados dentro del plan de direccionamiento estratégico de la organización.
2. La organización debe garantizar que el personal que labora en la misma ha sido entrenado en el contenido de la declaración de los deberes y derechos de los pacientes o en el código de ética, y cuenta con herramientas para evaluar que estos comprenden y siguen sus directrices.
3. La organización garantiza que los pacientes que van a ser atendidos conocen y comprenden el contenido de la declaración de sus derechos y deberes.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

Dichos estándares, su enfoque, implementación y resultado deben relacionarse con los principios, valores y acciones que rigen la institución consignados en el código de ética hospitalaria y código del buen gobierno y en la declaración de los derechos y deberes de los pacientes. Dicha configuración e imbricación entre la ética y el hacer implica vislumbrar el proceso de interiorización por parte de los funcionarios y usuarios de los derechos y deberes de una manera holística, sistémica e integral.

Es por esto que desde el macro proceso Misional, Subproceso Gestión de Atención al Usuario; corresponde a la Oficina de Participación Social y Atención al Usuario liderar la implementación, acordar las estrategias y acciones que se orienten hacia el entrenamiento de nuestros servidores y usuarios para que estos a través de un proceso continuo logren la interiorización y dinamización de los derechos y deberes de los pacientes en su quehacer cotidiano.

Por tal motivo la plataforma estratégica privilegia la búsqueda permanente de altos estándares de calidad en la prestación del servicio a través de los procesos de autoevaluación y mejora continua que busca la Acreditación institucional en la cual nos encontramos trabajando, en dicho proceso se priorizan los estándares transversales de Derechos y Deberes y considerando que está es una institución que contiene en su misión la Humanización del servicio y la integralidad de la Atención, se direcciona el accionar a fortalecer el grado de entrenamiento de los usuarios y servidores en derechos y deberes.

7.3. Humanización De Los Servicios De Salud:

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, comprometido con su misión, visión valores y principios establecidos en la plataforma estratégica institucional y enmarcando su actuar en el modelo estándar de control interno y el modelo de gestión ética, posiciona la humanización de la prestación de los servicios como el eje fundamental de mejoramiento continuo del servicio y de la acreditación de la institución, mediante el cual se propone generar acciones en pro del fortalecimiento y de la transformación de la cultura ética y de servicio.

La Humanización en este contexto cobra gran valor en las nuevas concepciones de la salud y la reorganización de las prácticas de la misma, pues implica “producir cuidados en salud combatiendo la despersonalización y el reconocimiento y respeto al otro con distinción cultural” para humanizar se requiere transformar el saber y el hacer y el cómo se debe hacer, consiste en “reflexionar y desarrollar el cuidado a su sentido original, es decir, como fuerza vital y dinamizadora del pulsar humano”. Analizar la humanización en salud, en esta perspectiva, significa “traspasar los límites de la enfermedad y de sus contornos reduccionistas. Significa revelar el papel social del ser humano, como



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

instrumento cuidador y generador de más vida y salud, y por fin significa tornar más compleja y ampliar la idea de cuidado para los procesos relacionales, de interacción y asociativos en ambientes más saludables de cuidado, desde una mirada reflexiva e interrogante.

La Gerencia del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado en cumplimiento a la normatividad vigente, y en la búsqueda permanente de estándares superiores de calidad a través de acciones orientadas a fortalecer la cultura del servicio en los servidores y servidoras de la institución, está en el proceso de adoptar la Política de Humanización, mediante acto administrativo donde se quiere que el “El Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, se comprometa a brindar una atención enfocada en el servicio integral al usuario y su familia, ofreciendo una atención con calidad y calidez humana, que responda a sus necesidades y expectativas físicas, psicológicas, sociales y espirituales. La interacción entre nuestro personal de salud y nuestros usuarios estará basada en el trato digno, amable, personalizado y de respeto para lo cual trabajara de manera permanente con el fin de generar transformación en la cultura organizacional, fomentar el compromiso de servicio de los funcionarios y contratistas del hospital y el trabajo digno para el equipo de colaboradores del Hospital.”

7.4. Comunicación y Capacidad de Escucha:

Cuando el usuario ingresa a nuestros servicios de salud se encuentra con aquellos momentos de verdad que determinan su percepción y satisfacción frente al servicio, y se constituyen como los puntos de contacto donde el usuario construye su imaginario acerca de la atención que se le brindara en la institución de salud. Como lo menciona la cartilla del servicio al ciudadano de la Escuela de Administración Pública **“Constituyen los diferentes puntos de contacto que se dan en la relación con el ciudadano y marcan eventos clave de satisfacción o insatisfacción frente a la entidad.”**

Tanto el guarda de seguridad, las ventanillas de servicio, como la atención telefónica son momentos en los que el usuario crea su imaginario de satisfacción frente al servicio que nos ha solicitado y que ha recibido de nosotros; de ahí que sea de primordial importancia el seguimiento de los protocolos de atención institucionalmente establecidos para unificar los criterios de atención y mejorar la calidad de la información y prestación. En ese sentido el uso adecuado del lenguaje y específicamente la comunicación deben enmarcarse en la optimización del contenido y la forma de la información. Implica la “transmisión de información y entendimiento mediante el uso de símbolos comunes” pero implica la articulación para la comprensión de la cultura y el lenguaje de acuerdo a las diferencias étnicas, de raza, credo, discapacidad y demás de nuestros usuarios.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

Es importante entender que los ciudadanos que acuden a nuestros servicios tienen condiciones de salud desfavorables y por tal motivo esperan una oportuna y cálida atención del personal de salud.

Nuestros lenguajes verbal y no verbal pueden estar comunicando al usuario cosas diferentes. Al hacer de nuestro lenguaje algo mecánico olvidamos al otro que nos escucha con atención. Esto puede suceder con la utilización de tecnicismos que el usuario no comprende, por esto todos los funcionarios y contratistas del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, debemos aplicar estrategias constantes de comunicación apropiada, teniendo en cuenta siempre el enfoque diferencial y la perspectiva inclusiva, con el fin de comprender y solucionar los diversos requerimientos y las necesidades de información y orientación.

La comunicación se relaciona a la capacidad de escucha, que está determinada por la capacidad que tenemos como seres humanos de sentir y sensibilizarnos frente al dolor que padece el otro.

8. PROTOCOLOS DE ATENCIÓN AL USUARIO

8.1. PROTOCOLO DE PRESENTACIÓN PERSONAL, EN PUESTO DE TRABAJO Y DEL PUNTO DEL SERVICIO

Para los servidores de planta y contrato del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado.

- Excelente presentación personal apropiada a la tarea que desempeñamos y a la importancia que tiene para el Hospital.
- Actitud respetuosa, amable y dispuesta a la atención.
- Portar siempre los distintivos que nos identifican como colaboradores del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado.
- Mantener nuestro espacio de trabajo ordenado, limpio y con los elementos indispensables para el desarrollo de las actividades propias del servicio.
- No consumir bebidas, ni comidas, ni fumar en áreas de trabajo
- Las batas blancas del Personal asistencial deben tener la identificación del Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

- Laboratorio: Cabello recogido y en caso de ser necesario usar gorro desechable.
- No transitar por áreas no asistenciales o externas con elementos de protección personal (gorro, tapabocas, gafas, guantes) o equipos de trabajo.
- En caso de realizar ingreso a áreas de cumplimiento de normas especiales de asepsia y bioseguridad, hacer uso de gorro, tapabocas y lavado previo de manos. Cumplir con las normas especiales de bioseguridad en el ingreso de áreas definidas como especiales: cuartos aislados, neonatos, cirugía etc.

8.2. PROTOCOLO PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO PERSONALIZADO

El servicio personalizado a los usuarios de los distintos servicios debe partir de la generación de empatía, calidez y confianza con el usuario de tal forma que este perciba desde el primer momento de verdad que se encuentra en un servicio amigable que atiende a sus necesidades, y que busca construir vínculo humanizado. Para ello se debe tener en cuenta:

- Mantenga siempre contacto visual con el usuario como manifestación de su interés por atenderlo. Recuerde saludar y preguntar en qué le puedo servir?
- Siempre que sea posible, invite al usuario a sentarse, sobre todo si pertenece a poblaciones preferenciales.
- Permita que el usuario exprese su inquietud o solicitud.
- Conduzca la conversación sin cortar al usuario. Puede resumir o preguntar.
- Escuche activamente. Demuestre que es importante lo que le están comunicando y que está tratando de entender la situación.
- Proporcione información de forma anticipada, sistemática y de todos los aspectos relacionados con su situación.
- Hable en lenguaje adaptado a las características del oyente. Evite terminologías y lenguajes técnicos.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

- Ordene las ideas y mensajes.
- Utilice mensajes cortos y simples.
- Recuerde que el exceso de información dificulta la comunicación.
- No divague ni de rodeos. No mezclar temas.
- Ponga ejemplos cercanos a la persona con la que habla.
- Hable en positivo y repita las ideas más importantes.
- Pregunte al usuario/paciente si le hemos explicado bien, si ha comprendido, si desea saber algo más. Es importante estar seguros de que el usuario ha comprendido la información brindada por nosotros.
- Escuche con atención la solicitud del usuario, si no es clara pida permiso al usuario para revisar las ordenes que lleva consigo y así identificar qué servicio requiere.
- Asuma la comunicación como una actitud y una capacidad que se puede aprender.
- Promueva la participación del usuario en la toma de decisiones. Enfatizar el carácter de diálogo y acuerdo. Preguntarle, pedirle opinión.
- En el cierre del momento de verdad, despedirse haciendo un resumen de lo analizado especificando los compromisos de cada parte.
- Si debe remitir al usuario infórmele el nombre de la persona que lo va a atender o la dependencia a donde debe dirigirse.
- Si debe remitirlo fuera de la institución suminístrele por escrito la dirección, teléfono y cualquier información que considere indispensable para el trámite que solicita.
- Si la solicitud del usuario no se puede resolver inmediatamente explique al usuario la razón y la fecha aproximada de la respuesta y el medio por el cual se le entregará



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

TIPS DE ATENCIÓN:

- Utilice mensajes cortos y simples
- Emplee frases de amabilidad, cortesía y respeto con el usuario.
- Repita la idea principal para que sea clara para las partes.
- Utilice siempre mensajes positivos.
- Transmita siempre una sola idea por párrafo
- Clarifique las ideas con ejemplos
- Evite utilizar frases complejas o técnicas o vocabulario especializado
- Si se utilizan imágenes o dibujos, éstos deben reforzar la comprensión de la situación o la solución propuesta.
- En el caso de una carta, El primer párrafo debe llamar la atención y crear la necesidad de seguir leyendo.

8.3. PROTOCOLO PARA LOGRAR UNA BUENA COMUNICACIÓN CON LOS USUARIOS EN SITUACIONES DE CONFLICTO

La comunicación es fundamental en los procesos de interacción entre la diada usuario - servidor. En ese sentido es importante que:

- El usuario exprese sus sentimientos, evitando interrumpirlo y demostrando atenta escucha. Evite decirle que se calme.
- Recuerde que el asunto no es personal y que el reclamo del usuario tiene que ver con el servicio.
- Si el usuario usa un lenguaje agresivo y ofensivo, pídale expresarse con respeto para poder continuar atendiéndolo. Si el espacio lo permite invite al usuario a un lugar donde le pueda brindar una atención personalizada. Esto evitará que la manifestación agresiva se haga colectiva.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

- Hable en tono bajo y tranquilo, de manera que conduzca al usuario a bajar el tono de su voz para escucharlo y a propiciar una comunicación asertiva, que le permita conocer con claridad el motivo de su inconformidad.
- Evalúe las posibilidades o alternativas de gestión ante las instancias correspondientes para darle respuesta e infórmele al usuario cual va hacer su proceder, el tiempo aproximado que le puede llevar adelantar el trámite y si las instalaciones lo permiten invítelo a tomar asiento.
- Preséntele al usuario informe sobre el resultado de su gestión. Si la respuesta implica ser atendido por otra dependencia del hospital, indíquele el nombre de la persona que lo va a atender y de las instrucciones de cómo llegar hasta ella. Previo a este direccionamiento asegúrese que la persona está disponible para atender al usuario.
- Si la respuesta es de competencia de otra entidad, explíquelo al usuario y suminístrele por escrito la dirección, teléfono, el nombre de la dependencia, los documentos que debe aportar e indíquele con claridad cuál es trámite que va solicitar y cualquier otra información que considere indispensable.
- Ofrezcale el número de teléfono de su oficina y sus datos para apoyarle en caso de presentar dificultades y conocer el resultado obtenido.
- Realice seguimiento al usuario y al resultado de la gestión informada e identifique las posibles barreras de acceso.
- Si el usuario expresa el interés de formular por escrito su reclamo, indíquele la forma de hacerlo y haga entrega del formato respectivo.
- Recuerde que su intervención oportuna y efectiva frente a las manifestaciones de los usuarios, evita la decisión de los mismos de instaurar posibles demandas que impactan negativamente la imagen y el estado financiero de nuestro hospital.
- Cuando se produce una situación imprevista que nos obliga a reprogramar alguna cita asignada, entienda la visión y trastornos que causa al usuario e infórmele oportunamente el motivo, ofrezcale una alternativa y minimice las consecuencias de la reprogramación. Si el usuario expresa el interés de formular por escrito su reclamo, indíquele la forma de hacerlo y haga entrega del formato respectivo.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

- Recuerde que su intervención oportuna y efectiva frente a las manifestaciones de los usuarios, evita la decisión de los mismos de instaurar posibles demandas que impactan negativamente la imagen y el estado financiero de nuestro hospital.
- Cuando se produce una situación imprevista que nos obliga a reprogramar alguna cita asignada, entienda la visión y trastornos que causa al usuario e infórmele oportunamente el motivo, ofrézcale una alternativa y minimice las consecuencias de la reprogramación.

Frases que puede utilizar.

- *"Sentimos comunicarle que por... (Exponer los motivos)...nos vemos obligados a reprogramar la cita que ya 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.

- *"De verdad que lamentamos que esta situación se haya producido".*
- *"El motivo de anular esta intervención se debe a... (Recordar que mientras más información tenga el paciente más fácilmente nos comprenderá)."*



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

- *"Le proponemos la siguiente alternativa..."*
- *"Si lo desea puedo hablar con algún familiar".*
- *"Todo el equipo quirúrgico siente que usted se vea afectado por esta situación".*
- *"Le pedimos disculpas en nombre de todos los profesionales que tenían que atenderle".*

Evite expresiones como:

- *"Yo no tengo la culpa de nada"*
- *"El que tiene la culpa es..."*
- *"Esto no lo he organizado yo..."*

Tips de atención

- Demuestre al usuario que la institución entiende su inconformidad.
- Espere a que disminuyan los niveles de tensión y que el usuario se tranquilice.
- Realice preguntas al usuario para que haga catarsis y baje el nivel de enfado y pueda invitarlo a seguir hablando en un lugar más privado
- Mantenga un tono de voz calmada. Ante los gritos o tonos elevados del usuario, baje la voz.
- Póngase en los zapatos del usuario. Muéstrese parcialmente de acuerdo con los argumentos de la otra persona.
- Mantenga una posición corporal firme. Evite actitudes amenazadoras o prepotentes o inseguras o sumisas. Mantener la mirada es una señal de seguridad, confianza y de firmeza.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

- Si sentimos que la situación “se nos va de las manos” o no conseguimos que la persona se calme, pida ayuda. Informe al usuario que otro compañero seguirá la conversación. Explique al compañero brevemente la situación, para que el usuario no tenga que empezar desde el principio.

8.4. PROTOCOLO DE ATENCIÓN TELEFÓNICA:

La comunicación a través del canal telefónico es una de las formas más comunes de interactuar con las necesidades y solicitudes del usuario, en esta vía el servidor debe darle un buen empleo a este medio; para tal forma se sugiere que para las llamadas telefónicas se responda de la siguiente forma:

“Hospital Regional José David Padilla Villafañe.

Buenos días/ Buenas tardes

Habla nombre y apellido de la persona que responde

En que le puedo servir”

Ejemplo:

“Hospital Regional José David Padilla Villafañe. Citas Médicas, buenos días, le habla Luisa Fernanda Rodríguez, ¿en qué le puedo servir?”

Tips de atención:

- Si el usuario debe esperar en línea, explíquelo por qué debe hacerlo y si es posible el tiempo aproximado de espera.
- Si la espera es larga debido al trámite de la solicitud, dé al usuario la opción de esperar en línea o dejar los datos para devolverle la llamada en cuanto finalice la gestión. (No olvide el compromiso de devolver la llamada al usuario). Si el usuario



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

permanece en línea, debe retomar la llamada cada cierto tiempo y comunicarle que continúa realizando su trámite. Si para darle respuesta requiere transferir la llamada a otra dependencia infórmele al usuario el nombre de la persona y dependencia que lo atenderá asegurándose que lo está direccionando efectivamente a donde corresponde.

- Para terminar la llamada pregunte al usuario si desea algún otro servicio.
- Termine la comunicación: "El Hospital Regional José David Padilla Villafañe agradece su llamada".
- Recuerde que durante la llamada su atención debe concentrarse en responder a usuario que permanece en línea.

Hay una serie de palabras y expresiones que deben evitarse

- Las expresiones negativas: "No, es imposible".
- Fórmulas agresivas: "No, eso en absoluto".
- Frases de relleno: "Eventualmente", "tenga paciencia".
- Las expresiones personales: "Está usted equivocado".
- Los tecnicismos: "Le van a hacer una ECO".
- Expresiones que denoten inseguridad: "No sé si podremos".

8.5. PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y DE CONTAMINACIÓN VISUAL.

Teniendo en cuenta las políticas de comunicación institucional y la estrategia de Carteleros de Información al Usuario, se pretende definir los lineamientos que contendrán el sistema de fijación y des fijación de información institucional para el usuario externo, esto contribuiría a fortalecer la identidad institucional en cumplimiento de los estándares del Sistema Obligatorio de Garantía de la Calidad en salud y del plan de comunicaciones.

En las carteleros se debe publicar únicamente:

- ✚ La Misión, la Visión, los principios y valores institucionales
- ✚ Los horarios de atención de la prestación de los servicios
- ✚ Las felicitaciones y edictos de respuesta a la voz del usuario.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

- ✚ Nuevos servicios
- ✚ Percepción de satisfacción de los usuarios durante el mes
- ✚ Derechos y Deberes del usuario.

En caso de requerir la fijación de otros comunicados, afiches y publicaciones en general de interés del usuario se deben ubicar en una cartelera distinta, y no en lugares como ventanillas, puertas, paredes entre otras; de esta forma evitamos la contaminación visual y cumplimos con las políticas institucionales de comunicación.

Si se considera que la información es de carácter prioritario se debe comunicar a través de la línea: 5654854 Ext 149 oficina de recursos humanos o a través de correo gestionhumana@hospitalregionaldeaguachica.gov.co, donde se analizara y evaluara esta información y se procederá en que los casos lo ameriten la correspondiente fijación.

Las políticas de comunicación institucional consideran de igual forma la estrategia de Carteleras de información para cliente Interno en las que se fijaran comunicaciones de interés para los colaboradores institucionales, la cuales deben ser ubicadas en sitios de circulación de los mismos. La responsabilidad del manejo de la información en carteleras recaerá en el área de recursos humanos.

8.6. PROTOCOLOS DE ACCESO A LOS SERVICIOS DEL HOSPITAL

La prestación de servicios depende de los servicios contratados por las diferentes EPS de afiliación de nuestros usuarios y de la red dispuesta por ella para su atención.

➤ **Proceso administrativo de verificación en base de datos o consulta en comprobador de derecho**

Para efectos de determinar el asegurador del usuario solicitante de servicios; el auxiliar de atención al usuario de las ventanillas de consulta externa o urgencias, deberá verificar la afiliación del usuario o su registro en bases de datos, para lo cual consultará las páginas o registros habilitados y los documentos soporte de la atención solicitada; de acuerdo al procedimiento respectivo.

Para la *Consulta externa*: una vez realizada la verificación procederá a asignar la cita informando al usuario el derecho que tiene de solicitar la cita con el profesional de su preferencia atendiendo a la oferta del hospital. La puerta de entrada del afiliado será obligatoriamente por el médico. Se exceptúa de este requisito el acceso a la especialidad de obstetricia que podrá ser directo para afiliadas de cualquier edad y el acceso directo a la especialidad de pediatría para los afiliados menores de 18 años, así como en caso de urgencia el acceso directo a la especialidad que sea necesaria, según lo establece el



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

Acuerdo 029 de la Comisión Reguladora de Salud -CRES- en sus artículos 15 y 68 respectivamente, la Resolución 5261 de 1994 y el artículo 11 del Decreto 806 del 1.998”

Cuando la persona ha sido diagnosticada y requiera periódicamente de servicios especializados, igualmente podrá acceder directamente al especialista sin hacer el tránsito por medicina general.

Los afiliados al régimen contributivo y al subsidiado tienen derecho a todas las especialidades médicas ofertadas por el hospital.

Para la consulta de urgencias: una vez realizada la verificación procederá a informarle al usuario o su familiar si existe alguna dificultad administrativa o copago a cargo informando al usuario que ningún trámite administrativo o económico será impedimento para prestarle la atención requerida en el servicio.

En caso de identificar dificultad para definir el aseguramiento se solicitará el apoyo de la Oficina de Atención al usuario, de la coordinación de facturación.

8.7. PROTOCOLO DE ASIGNACIÓN DE CITAS

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado dando cumplimiento adopta los derechos y deberes:

“Nuestros usuarios tienen Derecho a la prestación de servicios de salud con calidad, calidez, ética y oportunidad. Así como a elegir libremente al personal de salud atendiendo a la oferta disponible a las posibilidades del Hospital y a la red contratada por su EPS de afiliación. “

Dispone de dos modalidades de asignación de citas: telefónica y presencial.

➤ Asignación de citas telefónicas

El hospital dispone de una central telefónica 5654856.

A través de esta línea telefónica se solicitan citas especializadas para las especialidades de pediatría, ginecología, medicina interna, cirugía general, ortopedia y traumatología, urología, otorrinolaringología, psiquiatría, terapias y ecografías. La especialidad de oftalmología se encuentra externalizada por lo que se solicitan directamente con el proveedor del servicio.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

➤ Asignación de citas presenciales

El hospital dispone de atención para asignación de citas, de forma presencial en horarios de 7 a 12 de la mañana y de 2 a 5 de la tarde, atendiendo a los servicios de mediana complejidad que se prestan.

En el Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado la población prioritaria tiene atención preferencial en ventanilla y apoyo prioritario con los profesionales de atención al usuario. En caso de identificar dificultad para el acceso del usuario, comunicarse a los teléfonos 5654856. Recuerde que nuestra población prioritaria son gestantes, adulto mayor, discapacidad y menores de un año.

➤ Asignación de citas por correo electrónico

El usuario puede solicitar cita a través de correo electrónico citasmedicas@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

8.8. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DE URGENCIAS

La atención por el servicio de urgencias es 24 horas y los usuarios pueden acceder directamente. Igualmente contamos con la atención de la gestante la cual tiene una entrada independiente para que acceda al servicio.

Recuerde que nuestros usuarios tienen:

“Derecho a recibir atención de urgencia en el momento en que lo requiera sin ninguna consideración de tipo económico, social o cultural”

Para garantizar la atención a nuestros usuarios solicitantes de servicios de urgencias es importante informarle que el servicio es para la atención de personas en estado grave de salud que puede comprometer la vida o funcionalidad física o mental de la persona.

Cuando un usuario solicite atención de urgencias será clasificado de acuerdo a la clasificación internacional del TRIAGE, que determinará la prioridad de su atención de acuerdo a su situación de salud. Así se prioriza la atención a aquellas enfermedades o patologías que presentan mayor riesgo para la vida del usuario.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

Una vez el usuario ingrese al servicio de urgencias, se hará el respectivo registro en la bitácora de vigilancia y se le hará entrega del folleto informativo del servicio. De lunes a viernes y en horas hábiles, la auxiliar de enfermería del TRIAGE realizará charlas informativas sobre la atención en urgencias y clasificación de Triage, a los usuarios que se encuentren en la sala de espera del servicio

Los usuarios clasificados como TRIAGE III al IV que no se encuentren en este grupo prioritario serán atendidos en el tiempo establecido en las diferentes clasificaciones del TRIAGE de acuerdo a la resolución 5596 del 24 de diciembre de 2015 emanada por el ministerio de Salud y Protección Social; en los casos que amerite la remisión podrán ser remitidos en el formato correspondiente a la consulta externa de la IPS ambulatoria que presta el primer nivel de complejidad, como consulta prioritaria.

Al solicitar la atención por el servicio de urgencias se procederá a la verificación de derechos (según decreto 4747 de 2007) lo realiza el admisionista diligenciado y tramitando los anexos establecidos en la resolución 3047 del 2008, para lo cual se tiene en cuenta los siguientes comprobadores de derechos:

- ❖ Comprobador de derechos ubicado en la página Web de cada EPS.
- ❖ ADRES.
- ❖ Dirección Nacional de Planeación (DNP).

Para la verificación de derechos solo se requerirá el documento de identificación del usuario de la siguiente manera:

RC: Hasta los 7 años de edad

Tarjeta de Identidad: de 7 a los 17 años, 11 meses y 29 días

Cedula de Ciudadanía: Mayores de 18 años

Documento de identidad para extranjeros: Cedula de extranjería y /o Pasaporte

El hospital podrá verificar derechos de los usuarios también a través de las diferentes Líneas Nacionales de Atención teléfonos 018000 de las EPS, excepto en los casos de TRIAGE I, en los cuales la verificación podrá ser previa o posterior a la atención del paciente.

Las embarazadas ingresaran por el servicio de ginecología directamente, donde se encontraran con personal especializado en la atención de gestantes.

En cumplimiento del Decreto 4747/07, el Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado debe realizar TRIAGE y en aquellos casos de incumplimiento si el usuario fue atendido por causa catalogada como NO - Urgencia, solo deberá pagar



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

el valor del copago de acuerdo al nivel de SISBEN asignado; y se le debe determinar el servicio en el cual debe continuar la atención (consulta externa, prioritaria, etc.).

Una vez realizado el TRIAGE, si la clasificación corresponde a una atención definida como no urgencia (Triage III en grupos no prioritarios), se le informará al usuario para que proceda a cancelar el valor de la consulta correspondiente según lo establecido en la normatividad vigente y se determinará el servicio en el cual debe continuar la atención (consulta externa, prioritaria, etc.).

La Institución se encuentra obligada a realizar el TRIAGE a todos los usuarios que ingresen a la entidad ya que por incumplimiento a la clasificación previa a la atención puede existir el riesgo de que dicha atención no sea reconocida por la EPS o entidad territorial correspondiente.

LA CLASIFICACIÓN DE TRIAGE ES:

TRIAGE I: Atención Inmediata		REANIMACIÓN	Requiere atención inmediata. La condición clínica del paciente representa un riesgo vital y necesita maniobras de reanimación por su compromiso ventilatorio, respiratorio, hemodinámico o neurológico, pérdida de miembro u órgano u otras condiciones que por norma exijan atención inmediata.
TRIAGE II: Atención dentro de los siguientes 30 minutos		EMERGENCIA	La condición clínica del paciente puede evolucionar hacia un rápido deterioro o a su muerte, o incrementar el riesgo para la pérdida de un miembro u órgano, por lo tanto, requiere una atención que no debe superar los treinta (30) minutos. La presencia de un dolor extremo de acuerdo con el sistema de clasificación usado debe ser considerada como un criterio dentro de esta categoría
TRIAGE III: Atención hasta 2 horas		URGENCIA	La condición clínica del paciente requiere de medidas diagnósticas y terapéuticas en urgencias. Son aquellos pacientes que necesitan un examen complementario o un tratamiento rápido, dado que se encuentran estables desde el punto de vista fisiológico aunque su situación puede empeorar si no se actúa.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

TRIAGE IV: Atención de 2 a 4 horas		NO URGENCIA	El paciente presenta condiciones médicas que no comprometen su estado general, ni representan un riesgo evidente para la vida o pérdida de miembro u órgano. No obstante, existen riesgos de complicación o secuelas de la enfermedad o lesión si no recibe la atención correspondiente.
TRIAGE V: Cita por consulta externa		NO URGENTE	El paciente presenta una condición clínica relacionada con problemas agudos o crónicos sin evidencia de deterioro que comprometa el estado general de paciente y no representa un riesgo evidente para la vida o la funcionalidad de miembro u órgano.

8.9. PROTOCOLO DE ATENCIÓN INICIAL DE URGENCIAS

“Se garantiza a todos los colombianos la atención inicial de urgencias en cualquier IPS del país. Las EPS o las entidades territoriales responsables de la atención a la población pobre no cubierta por los subsidios a la demanda, no podrán negar la prestación y pago de servicios a las IPS que atiendan sus afiliados, cuando estén causados por este tipo de servicios, aun sin que medie contrato.”

Una vez ingrese el usuario al servicio de urgencias, nuestra entidad realizara la evaluación del estado de salud que presenta el paciente, aplicando la correspondiente clasificación del TRIAGE. La cual se realizara en área especial y bajo la responsabilidad de un médico general garantizando los criterios de calidad y eficiencia.

- Si de esta atención se genera la necesidad de la práctica de un procedimiento quirúrgico, hospitalización o ingreso a Unidad de Cuidados Intermedios, estos quedaran incluidos en la atención inicial de urgencias siempre y cuando se realicen en las primeras 24 horas de atención y que estén plenamente justificados y soportados.
- Después de las primeras 24 horas del ingreso del paciente al servicio de urgencias, todo procedimiento, hospitalización y demás necesita autorización previa por parte de la EPS-S según el acuerdo de voluntades y a las coberturas de atención del Plan Obligatorio de salud. (Resolución 5521 De 2013).



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

- Durante la atención inicial de urgencias y/o en condiciones de urgencias, los estudios de laboratorio, ayudas diagnósticas (Rayos X, ecografías, etc.) deben corresponder únicamente al motivo que origina la atención del paciente en el servicio de urgencias. Las EPS no reconocerán estudios ni tratamientos para enfermedades crónicas.
- La Institución no garantiza el suministro al usuario de los medicamentos requeridos para su atención extra-hospitalaria excepto a los usuarios de SOAT, posterior al egreso del paciente del servicio.

8.10. PROTOCOLOS DE VERIFICACIÓN DE DERECHOS Y ATENCIÓN DEL USUARIO

La verificación de derechos (según decreto 4747 de 2007) lo realiza el Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado, previo al diligenciamiento de cualquiera de los anexos establecidos en la resolución 3047 del 2008, para lo cual debe tener en cuenta los siguientes comprobadores de derechos:

- Página Web ADRES.
- Página Web dirección Nacional de Planeación (DNP).
- Base de datos de las diferentes EPS
- Página Web diferentes EPS

Adicionalmente los aseguradores y prestadores con los cuales se tiene relación contractual con el hospital, deberán tener en cuenta los parámetros establecidos en la normatividad señalada, para determinar el tipo de afiliación del usuario y el pagador de los servicios que se le prestan al mismo.

Información sobre la norma:

En la página Web del Ministerio encontrarán toda la información sobre los anexos de la Resolución 3047 del 2008: www.minproteccionsocial.gov.co, para la consulta en dicha página la ruta es:

- En el link izquierdo llamado Seguridad Social en Salud.
- Clic en el link Relaciones entre prestador y pagador.
- Aparecen tres opciones:
 - Normatividad.
 - Directorio de prestadores y pagadores.
 - Plan Obligatorio de Salud.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

Información general sobre anexos:

La Institución está en la obligación de enviar cada anexo diligenciado completamente con los datos que se solicitan, en concordancia con la resolución 3047 de 2008 donde están las instrucciones para cada uno de los espacios y que tipo de información se requiere.

Es de recordar que el Hospital debe llenar un número consecutivo que está al inicio de cada uno de los anexos 1,2 y 3.

➤ En cuanto al Anexo 1 a cargo de la IPS como prestador:

Es el anexo para el envío que realiza el hospital al pagador por las inconsistencias en la base de datos, este anexo 1 estará a cargo del admisionista de turno que detecte la inconsistencia.

Para realizar el trámite pertinente y adecuado a la información que es reportada por medio del anexo mencionado es necesario que quien lo reporte anexe copia (archivo imagen) del documento de identidad del usuario objeto de inconsistencia, acorde con lo reglamentado en la Resolución 812 de 2007 emanada por el Ministerio de Protección Social.

➤ En cuanto al anexo 2 a cargo de la IPS como prestador:

El anexo 2 estará a cargo de Admisiones quien llevará una base de datos de los registros enviados a las EPS para los usuarios tanto vinculados y lo de subsidio a la demanda no incluido en el plan de beneficios del régimen subsidiado (NO POS-S) los pertenecientes al régimen contributivo. Es de anotar que a partir de la vigencia de la Resolución 3047 para los anexos, no existirá número de reporte, como lo expresa la norma, es suficiente con el envío del anexo dos (2).

Al inicio del Anexo 2 hay un espacio para el número de atención que es un consecutivo que debe llenar el Hospital de forma obligatoria y que se reinicia cada 24 horas.

Es importante anotar que el envío del anexo 2 es sólo para el reporte de la atención inicial de urgencias y no sirve como solicitud de autorización de servicios adicionales o posteriores a la misma; para esto deben enviar el anexo tres según lo normado en la Resolución 3047 de 2008. El correo utilizado para el envío del anexo 2 es el siguiente: admisiones@hospitalregionaldeaguachica.gov.co



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

➤ En cuanto al anexo 3 a cargo del prestador:

Respecto al anexo 3, actualmente está coordinado por el Área de Facturación del Hospital. A través del correo desde donde el hospital envía los respectivos anexos, se deberá enviar la respectiva respuesta desde las EPS y Entidades Territoriales, dicho correo es el siguiente: autorizaciones@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

Recordamos que el Hospital tendrá en cuenta para el envío del anexo 3 lo siguiente:

- Que los usuarios deben estar debidamente identificados en las respectivas bases de datos de las diferentes EAPB
- Al usuario pobre no asegurado se le deberá verificar el lugar de residencia habitual con SISBEN vigentes, salvo aquellos casos en los que se demuestre la permanencia por un lapso no menor a 3 meses, y anexar el respectivo estudio socioeconómico realizado por la oficina del SIAU.
- Al inicio del Anexo hay un espacio para el número de solicitud que es un consecutivo que debe llenar de forma obligatoria.
- No es necesario el envío de los anexos dos (2) y tres (3) para actividades, procedimientos, intervenciones y servicios autorizados ambulatoriamente.

8.11. PROTOCOLO DE VALORACIÓN POR ESPECIALISTA EN URGENCIAS:

- Toda atención por urgencias por especialista en el servicio de urgencias se debe encontrar plenamente justificada y soportada.
- El médico que atiende la urgencia **NO** deberá ordenar estudios para que se realicen en forma ambulatoria posterior a la atención de urgencias a no ser que el usuario sea atendido por el especialista y este determine que dicho examen debe hacerse en forma ambulatoria para lo cual lo deberá dejar justificado en la historia clínica.
- El tiempo máximo definido para la valoración y/o interconsulta por médico especialistas en aquellas urgencias no vitales corresponde a 2 horas.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

8.12. REPORTE DE LA ATENCION DE URGENCIAS

El reporte de la atención inicial de urgencias por parte de las IPS de Bajo Nivel de Complejidad será recibido por vía telefónica a los siguientes números: 5650567 (Urgencia del área de maternidad) y 5656477 (Urgencia general), al celular 3174339584 o al correo electrónico referenciaycontrarreferencia@hospitalregionaldeaguachica.gov.co

- Para las EPS con las cuales no exista relación contractual vigente o acuerdo de voluntades vigentes es obligatorio diligenciar por parte del Hospital el anexo 2 y 3. Las EPS deberán responder en el tiempo establecido para respuesta diligenciando el anexo 4 en los términos normados.
- Con el anexo 4 se autorizará la atención del paciente para el diagnóstico relacionado en el anexo 3, de acuerdo a las guías o protocolos de sociedades científicas reconocidas a nivel nacional o internacional, basados en la racionalidad técnico científico y no requerirá autorizaciones nuevas o adicionales para dicho diagnóstico, siempre y cuando las actividades, procedimientos, intervenciones y servicios estén contemplados en el POS. En caso que para ese usuario se evidencie un nuevo diagnóstico, el hospital deberá diligenciar un nuevo anexo 3 (tres).
- Los usuarios que tengan SISBEN vigentes de otros entes territoriales diferentes a Aguachica o fuera del Departamento del Cesar, aunque tengan un instrumento provisional. Estas personas deben realizar previamente el retiro del otro ente territorial o municipio y no en forma posterior.
- A personas extranjeras viajeras, deberán traer una póliza (ó seguro médico) de viajeros y una seguridad social vigente.
- Los extranjeros residentes en Aguachica deben tener EPS, Pensión y ARP según nuestras normas. Los extranjeros ilegales se le debe atender la urgencia y comunicarse con la autoridad competente (Policía Nacional), así como con la embajada respectiva para el trámite del reconocimiento de la atención.
- En relación a las actividades intermedias de las actividades finales contratadas por las Empresas Sociales del Estado – ESE deberán ser asumidas y garantizadas en el marco de la contratación vigente.
- Cuando el usuario solicite servicios con características de **Urgencia Vital** (TRIAGE I), Urgencia (TRIAGE II); y los GRUPO PRIORITARIO con TRIAGE III, y el hospital no esté dentro de la Red Contratada de la EPS a la cual pertenece el usuario, el hospital



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

deberá realizar la identificación del usuario según procedimiento indicado anteriormente y una vez confirmada procederá a verificar los derechos del usuario de acuerdo a lo descrito anteriormente.

- El reconocimiento de estos relacionados en el inciso anterior se realizara a tarifas SOAT vigentes y solo incluirá los servicios prestados hasta la estabilización de los signos vitales del paciente, establecimiento de Diagnostico de Impresión y establecimiento de plan de manejo; a partir de ese momento el hospital debe solicitar los servicios que requiera este usuario a la EPS, para que ella decida la continuidad de los servicios o realice los ajustes pertinentes (Traslado a la red o dar continuidad a la atención), dentro de las dos (2) horas posteriores a la solicitud.
- La responsabilidad de la prestación de los servicios es exclusiva del Hospital, el presente Manual es un soporte del proceso administrativo para el reconocimiento económico por los servicios de salud prestados a sus usuarios.

8.13. ACCESIBILIDAD A LA IPS:

Debe ser de fácil acceso a ambulancias, usuarios discapacitados, o que por su estado de salud requiera de un medio de transporte.

Los funcionarios del área de Admisiones deberán verificar derechos del usuario a través de los diferentes mecanismos establecidos, con un tiempo máximo de 15 minutos desde la llegada del usuario a la IPS; excepto en los casos de TRIAGE I, en los cuales la verificación será posterior a la atención del paciente.

El número de intentos del hospital para comunicarse con la EPS y entidades territoriales para el envío de la información correspondiente a la atención inicial de urgencias o la solicitud de procedimientos y /o hospitalización derivados de la urgencia, no debe ser superiores a tres intentos según lo establecido en la Resolución 3047 del 2008, para lo cual se deberá dejar constancia de ello.

Las EPS y entidades territoriales deberán dar respuesta a la solicitud de la ESE en un término no mayor a 2 horas si es una solicitud inicial, o de 6 horas si se trata de una prórroga o servicio adicionales a la autorización inicial.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

8.14. PROTOCOLO DE ATENCIÓN POR CONSULTA EXTERNA

El Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado garantiza las actividades en salud de Segundo y algunas de Tercer nivel de complejidad ambulatoria a la población del régimen contributivo, cubierta con subsidios a la demanda, pobre no asegurada y en lo No Pos, y SOAT, para los siguientes casos incluidos en la Resolución 5261 de 1994; Resolución 5521 De 2013 y demás normas que la adicionen o modifiquen:

- Atención en Gineco-obstetricia para mujeres en embarazo, parto y puerperio y Pediatría en niños menores de 18 años, para población cubiertos con subsidios a la demanda, régimen contributivo, pobre no asegurado, SOAT, ARP, etc.
- Consulta de Oftalmología y Optometría para los grupos menores de 20 años y mayores de 60 años para usuarios del régimen subsidiado y régimen contributivo, SOAT, ARP, etc.
- Consulta de Oftalmología y Optometría para los demás grupos de edad para la población pobre no asegurada y los no cubiertos con subsidios a la demanda SOAT, ARP, etc.
- Estrabismo en menores de 5 años y los casos con diagnósticos de cataratas en cualquier edad para usuarios cubiertos con subsidios a la demanda, régimen contributivo, pobre no asegurado SOAT, ARP, etc.
- Atención Integral en Traumatología y Ortopedia para todos los grupos de edad. para población cubiertos con subsidios a la demanda, régimen contributivo, pobre no asegurado, SOAT, ARP, etc.
- Atención en Fisiatría y Terapia Física para los casos de traumatología y Ortopedia que lo requieran para todos los grupos de edad dentro de la población cubiertos con subsidios a la demanda, régimen contributivo, pobre no asegurado, SOAT, ARP, etc.
- Atención necesaria para la rehabilitación funcional de las personas en cualquier edad, con deficiencia, discapacidad y/o minusvalía y cualquiera que haya sido la patología constante para todos los grupos de edad dentro de la población cubiertos con subsidios a la demanda, régimen contributivo, pobre no asegurado, SOAT, ARP, etc.
- Consulta especializada de medicina interna, cirugía general, pediatría, otorrinolaringología, psiquiatría, anestesiología y urología para todos los grupos de edad dentro de la población cubiertos con subsidios a la demanda, régimen contributivo, población pobre no asegurado, SOAT, ARP, etc.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

Todo usuario para ser atendido en la consulta ambulatoria especializada deberá presentar remisión del I nivel de Atención.

Todo usuario que amerite la atención ambulatoria de II nivel de atención deberá apartar cita previa para lo cual podrá utilizar dos maneras: apartar cita personalmente en los horarios de lunes a viernes de 7am-11am y de 2pm a 5 pm, o mediante la línea institucional 5654856.

8.15. PROTOCOLO DE ATENCIÓN EN LOS SERVICIOS DE HOSPITALIZACIÓN

Para efectos de brindar información al usuario y su familia sobre los requisitos administrativos para el ingreso y egreso del servicio, así como información sobre copagos o apoyo a trámites solicitados, visitas, ingreso de ropa y elementos de aseo; se orientará al familiar o acudiente a la Oficina de Trabajo Social en o con la jefe de enfermería del servicio de hospitalización.

Esta actividad se realizará de acuerdo al procedimiento establecido. La trabajadora social deberá registrar en el formato de seguimiento de caso, la valoración social y económica del paciente en caso que lo amerite y su familia y adjuntarla a la historia clínica de atención a fin de que sirvan de soporte en el momento del egreso del paciente en caso de que lo llegare a necesitar.

El profesional del SIAU y la enfermera jefe del servicio respectivo, deberá coordinar con el técnico de facturación con el fin de unificar la información y requerimientos administrativos y la definición de asegurador en caso de requerir remisión o traslado, o cuando se le recomiende el egreso.

El técnico de facturación se encargará de consolidar los soportes de la hospitalización a fin de mantener actualizada la información y facilitar la remisión o egreso oportuno y ágil del usuario; así como de la información sobre copagos o cuotas de recuperación a cargo del mismo.

8.16. PROTOCOLO DE ATENCIÓN DEL PACIENTE HOSPITALIZADO: GUÍA

La Presente Guía es de obligatoria observancia en los servicios de hospitalización de la institución.

La Atención Hospitalaria continúa con la atención, que se inicia en Atención en el servicio de urgencias o ambulatorio (programado) de aquellos pacientes que por necesidad de su diagnóstico o patología, requieren un ingreso, una intervención quirúrgica debiendo estar



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

interrelacionada con la atención primaria; para garantizar la continuidad del tratamiento y evitar ingresos innecesarios; facilitando la accesibilidad del usuario al sistema de salud.

El personal del servicio debe presentarse al paciente y su familia y comunicar la disposición para que la estancia en nuestra institución sea confortable y satisfactoria y su recuperación se dé con la prontitud que el tratamiento de su diagnóstico permita.

Es importante informar al usuario que en cualquier momento de su atención puede comunicarse con la oficina del SIAU – (servicio de información y atención al usuario)

En los diferentes servicios tanto las enfermeras jefes de turno como las auxiliares de enfermería serán responsables del acompañamiento, admisión y ubicación del usuario.

Para hacer el registro de admisión se le solicitará al usuario, el documento de identificación y la autorización de servicios en caso de requerirla. Asimismo deberá traer todos los informes médicos y resultados diagnósticos que tenga en su poder sobre su estado de salud anterior y también todos los medicamentos que esté tomando.

Los documentos solicitados por la institución, se deberán aportar durante su estancia en urgencias o en los servicios hospitalarios con oportunidad; ya que el Hospital dispone reglamentariamente el cobro de aquellas atenciones que no estén debidamente documentadas por considerar que las mismas son de ámbito privado y se deben facturar al 100% de la tarifa determinada por la ley o la contratación vigente.

Una vez el médico tratante defina la conducta a seguir y emita la orden de hospitalización, el enfermero jefe del servicio de urgencias se encargará de informar a la familia y entregar copia de la orden. De igual forma se encargara del trámite interno de solicitud de cama para el traslado del paciente.

RECOMENDACIONES IMPORTANTES

- **Objetos de valor:** El hospital no se responsabiliza de objetos de valor, infórmelo a los familiares a sus familiares. Si el paciente es portador de cualquier tipo de prótesis (dental, ocular, auditiva, etc.) Deberá hacer entrega de la misma a sus familiares o acompañantes junto a sus objetos de valor.(Ver Procedimiento de custodia de Pertenencia)
- **Privacidad:** Informar al usuario, en el momento de formalizar su ingreso, puede hacer saber su voluntad de no proporcionar información sobre su estancia en el hospital.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

- **Información:** En cualquier momento de la atención, informe al usuario que se puede comunicarse con la coordinadora SIAU, el personal de facturación, la enfermera jefe del servicio para despejar inquietudes o para obtener información adicional.
- **Estancia:** En las habitaciones, el usuario estará al cuidado del personal médico y de enfermería. Las indicaciones y recomendaciones clínicas serán informadas al usuario y su familia a su ingreso y cada vez que se realice un cambio de turno. Así mismo, el personal le informará al paciente, el nombre del jefe del servicio y las auxiliares a cargo y el médico de turno en el mismo.
- **Actividad diaria del hospital :**
 - Brindar al usuario la información en el momento de las revistas médicas diarias.
 - Informar sobre horario de actividad asistencial en cada servicio, en cada unidad y en cada habitación, dentro del cual sus familiares y/o acompañantes no podrán permanecer.
 - Esta información le será comunicada por la jefe de turno del servicio. Se entiende por actividad asistencial: el aseo del paciente, la revista médica diaria, las curaciones o la realización de pruebas diagnósticas, etc.; entre otras
 - Los pacientes deben permanecer dentro de sus habitaciones evitando así ruidos y aglomeraciones en los pasillos.
 - De igual forma se debe comunicar la paciente que en el caso que requiera su atención en salud podrá ser trasladado a otros servicios, o trasladado de cama o incluso de institución hospitalaria según el requerimiento de atención por otro nivel de complejidad.
- **Atención médica:** Los médicos realizarán visita diaria y están en la obligación de informar al usuario lo que requiera saber sobre su enfermedad y el tratamiento de la misma. Así como sus expectativas de recuperación. La información le será facilitada al usuario y a sus familiares directos.
- **Cuidados de Enfermería:** El usuario podrá dirigirse al equipo de enfermería siempre que lo requiera. Los cuidados de enfermería están distribuidos en turnos y la



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

información relacionada con ellos, le debe ser informada al usuario por la jefe de turno del servicio.

- **Consentimiento del paciente:** Para poder realizar cualquier intervención quirúrgica, así como cualquier exploración que comporte un riesgo para su salud, es necesario el consentimiento escrito del paciente. El médico debe explicarle al paciente en qué consiste la intervención o exploración a la va a ser sometido, para qué se le realiza, cuáles son los riesgos y cuáles los beneficios esperados para su salud. Una vez informado, se le hará entrega del documento de consentimiento Informado que autorice la intervención o exploración recomendada.
- **Identificación del personal del Hospital:** Es obligatorio que todo el personal vaya debidamente identificado con los distintivos institucionales y el personal asistencial de acuerdo a lo comunicado estipulado en el servicio o para el área en la que se encuentre.
- **Confidencialidad:** El Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado garantiza la confidencialidad de la Historia Clínica con el fin de garantizar la seguridad en lo concerniente a la privacidad de las personas y a la reserva de la información. Toda la información relativa a su salud se recopila en su Historia Clínica. En el caso de precisar copia de los informes clínicos, la solicitud deberá hacerla el propio paciente o persona autorizada.
- **Horario de visitas:**
Estarán publicados en las carteleras externas de los servicios de urgencias y hospitalización y serán informados por nuestro personal asistencial o la trabajadora social del servicio.

Fuera de estos horarios, la permanencia del acompañante con pacientes que lo requieran será de 24 horas, salvo en casos especiales.

El personal de vigilancia estará a cargo del control de acceso a la entrada del Hospital verificando que toda visita accede con su autorización correspondiente.

- **Alta:** El médico es la única persona que determina el egreso del paciente y debe comunicarlo al paciente y su familia junto con los cuidados posteriores y plan de manejo en casa. Al momento del egreso, la jefe del servicio le hará entrega al paciente la epicrisis correspondiente a su estancia en el que constarán la cronología de su atención



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

y los anexos correspondientes de ayudas diagnósticas y en caso de requerir se entrega formula médica, ordenes medicas complementarias, incapacidad medica si lo requiere y folletos educativos para garantizar la continuidad en el tratamiento en casa y los cuidados de acuerdo a la patología tratada y se le orienta si debe gestionar algún documento ante la respectiva EAPB.

- **La salida voluntaria:** Es firmada o solicitada por el paciente mayor de edad que se encuentre en adecuadas condiciones psicológicas, mentales y emocionales que le permitan tomar esta decisión bajo su responsabilidad y es concedida por el médico tratante cuando considere que el paciente entiende y acepta los riesgos que se derivan de su decisión y que es el mismo quién debe responder por las consecuencias de su decisión, en cuyo caso no se solicitará la firma de familiar responsable, salvo cuando exista riesgo para la salud pública a causa de razones sanitarias o cuando exista riesgo inmediato grave para la integridad física o psíquica del enfermo.

Las salidas voluntarias no aplican para menores de edad de acuerdo a lo definido por la Ley 1098 de 2.0006 Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia, la cual los protege.

Cada vez que se presente la solicitud del disentimiento informado debe reportarse a la oficina del servicio de información y atención al usuario –SIAU, o de la oficina de Calidad, utilizando cualquiera de medios de información y garantizar la custodia del documento hasta su archivo definitivo en la oficina de Archivo de historias clínicas

- **Alimentación:** La dieta que el hospital le suministra es la adecuada para su estado de salud. Para un mejor control dietético sólo deberá consumir lo prescrito por el médico y el nutricionista el cual ordenara al servicio de alimentación la cantidad de dieta diaria requerida de acuerdo a la patología del paciente, dividida entre los tiempos de comida.
- **Medicación:** La medicación solo será recomendada por el médico tratante y suministrada por el personal de salud de acuerdo a lo indicado por el mismo
- El jefe del servicio tendrá en cuenta que los pacientes con enfermedades crónicas que portan sus medicamentos deben informar para hacer una reconciliación medicamentosa y para verificar las interacciones entre los medicamentos que el paciente toma de manera cotidiana y los que amerite adicionales por su hospitalización.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

- **Higiene y limpieza:** Todos los días y cuando se considere necesario para el servicio, se realizará la limpieza y aseo de las habitaciones.
A los usuarios se les educará por parte de todo el personal de la institución sobre el uso de los depósitos de aseo en sus respectivas canecas, apoyándose con la coordinación del servicio de mantenimiento quien por medio de cartelera informativas y charlas educativas mantendrán a los usuarios informados sobre la segregación adecuada de los residuos sólidos.
- **Uso de Equipos electrónicos personales:** Es importante recomendarles al paciente y su familia que se encuentra en un hospital y que equipo tecnológico (Computador, Tablet, Celular) puede interferir en el correcto funcionamiento de algunos equipos médicos, por lo que es necesario que los apaguen y ellos asumen la responsabilidad en su cuidado y custodia.
- **Sistema de Alarmas:** Las jefes de los servicios lideran las emergencias de los servicios y por ello le deben informar al paciente sobre las posibles emergencias y las rutas de evacuación identificadas.

8.17. PROTOCOLO DE ATENCIÓN AL USUARIO EN APOYO DIAGNÓSTICO Y TERAPÉUTICO

- **Laboratorio clínico:** El Hospital garantiza este servicio de lunes a viernes para los usuarios ambulatorios y 24 horas para las urgencias y hospitalizados.
- Se ofertan todos los exámenes contenidos en el listado de Resolución 5261 de 1994 de acuerdo al MAPIPOS (Manual de Procedimientos e Intervenciones del Plan de Obligatorio de Salud), y su realización de manera ambulatoria requiere la respectiva autorización de la EAPB o en su defecto el usuario la cancela de manera efectiva en la caja de consola externa
- **Servicio Transfusional:** la entidad cuenta con ese servicio para la población que se atiende en la institución veinticuatro (24) horas.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

- **Terapias Físicas y, terapia respiratoria:** se atiende a los usuarios tanto intrahospitalariamente (servicio a disponibilidad del usuario) como ambulatorio (lunes a viernes).
- **Terapia Ocupacional**
- **Fonoaudiología y terapia del lenguaje:**
- **Rayos X,** el servicio es brindado al usuario 24 horas cuando el paciente está en Urgencia y hospitalización, ambulatoriamente se brinda el servicio de lunes a viernes en horarios de 7:00 am, a 12:00 pm y de 2:00 pm a 6:00 pm, se accede al servicio ambulatorio con la orden médica y la autorización de la EPS, el cual debe estar debidamente diligenciada, lo que indica que la orden medica coincida con lo que está autorizado.
- **Ecografías:** El servicio de Ecografías se le brinda a los usuarios de lunes a sábado

9. GUIAS DE ATENCION AL USUARIO

9.1. GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN PRIORITARIA.

La atención para la población prioritaria está determinada entre otras por la siguiente normatividad: Ley 100 de 1993 artículo 157: “Los afiliados al Sistema mediante el régimen subsidiado de que trata el artículo 211 de la presente Ley son las personas sin capacidad de pago para cubrir el monto total de la cotización. Serán subsidiadas en el Sistema General de Seguridad Social en Salud la población más pobre y vulnerable del país en las áreas rural y urbana. Tendrán particular importancia, dentro de este grupo, personas tales como las madres durante el embarazo, parto y posparto y período de lactancia... los niños menores de un año, los menores en situación irregular... las personas mayores de 65 año, los discapacitados.... beneficiarios los niños y las niñas entre uno (1) y de cinco (5) años, las personas mayores de sesenta y cinco (65) años y las personas en condición de discapacidad severa.

Otras Normas: Acuerdo 51 de 2001, Decreto 345 De 2008 (Octubre 15), Ley 1251 de 2008, Circular Externa 049 de 2008 Superintendencia Nacional de Salud, Sentencia T835 de 2010, Circulares 078 y 031 de 2012 entre otras. En ese sentido el Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado y acogiendo a la norma vigente establece como población prioritaria: menores de 1 años, gestantes, población en condición de discapacidad y adultos mayores. En todos los servicios se



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

encuentran identificadas las ventanillas prioritarias para la atención a esta población con enfoque de atención diferencial.

9.2. GUÍA PARA LA ATENCIÓN DE LA POBLACIÓN VÍCTIMAS DEL CONFLICTO ARMADO.

La atención integral en salud a las víctimas del conflicto armado será lo establecido en el protocolo de Protocolo De Atención Integral En Salud Con Enfoque Psicosocial Para Las Víctimas Del Conflicto Armado En Colombia (Ley 1448 del 2011). Para efectos de este protocolo, comprende la atención y la rehabilitación en salud física y mental, con enfoque psicosocial y diferencial y está conformada por un conjunto de actividades y procedimientos en salud en el marco del Sistema General de Seguridad en Salud - SGSSS, que contribuyen a la satisfacción de sus necesidades en salud y a recuperar o mejorar su estado de salud a nivel físico, emocional y psicológico, teniendo en cuenta en su abordaje, los posibles efectos causados por los hechos victimizaste y de manera **preferente y diferencial**, atender estas particularidades de las personas víctimas, haciendo énfasis en el enfoque reparador que deben tener todas las atenciones en salud a las víctimas del conflicto, como se especifica en el *PAPSIVI*.

Para la atención integral en salud a las personas víctimas del conflicto armado concurrirán los diferentes actores del SGSSS (Direcciones Territoriales de Salud -DTS, Entidades Administradoras de Planes de Beneficios – EAPB, Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud –IPS, entre otros), quienes en forma coordinada, brindarán la atención en salud a esta población, teniendo en cuenta, las particularidades de algunos grupos especiales, por su alta vulnerabilidad o por padecer otros hechos victimizaste en el marco del conflicto.

9.3. GUÍA PARA LA ATENCIÓN INTEGRAL DE SALUD PARA VÍCTIMAS DE VIOLENCIA FÍSICA Y SEXUAL.

Adoptar el protocolo atención integral de salud para víctimas de violencia física y sexual, como una responsabilidad y obligatoriedad institucional, de acuerdo a los lineamientos a seguir para la atención de víctimas de violencia sexual de acuerdo a lo establecido en la resolución 459 del 2012.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

9.4. GUÍA PARA LAS ACCIONES DE PROMOCIÓN Y EDUCACIÓN

Comprende las acciones de educación en derechos y deberes en el Sistema General de Seguridad Social en Salud y las acciones de promoción de la salud dirigidas al individuo y a la familia según el perfil epidemiológico de los usuarios, con el objeto de mantener la salud, promover estilos de vida saludables y fomentar el autocuidado y la solidaridad.

Dando alcance a lo antes mencionado el Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social Del Estado ha implementado la estrategia de Información sobre los derechos y deberes de los usuarios dentro del SGSSS.

Los objetivos principales de la implementación de la Estrategia comprenden:

- Educación comunitaria sobre temas de salud / enfermedad y el Sistema General de Seguridad Social.
- Seguimiento en la referencia y contra referencia de pacientes enviados a un nivel superior y o contra remitidos a primer nivel de atención.
- Seguimiento y atención de poblaciones especiales de alto riesgo en las comunidades: gestantes, crónicos, resultados alterados especialmente biopsias de colposcopias, enfermedades de interés en salud pública, entre otros.
- Atención, seguimiento y detección temprana a los pacientes definidos con enfermedades de Interés en Salud Pública tales como; Tuberculosis, Lepra, Leishmaniosis, Chagas y Malaria, Dengue.
- Seguimiento a la detección temprana de Cáncer de Cérvix y Cáncer de Mama a los usuarios pertenecientes a las EPS contratadas.
- Seguimiento a pacientes inasistentes a las consultas ambulatorias y cirugías programadas.
- Notificación inmediata de eventos de Interés en Salud pública al nivel Municipal, Departamental y Nacional.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

9.4.1. Acciones, Procedimientos e Intervenciones de Protección Específica y Detección Temprana:

Están dirigidas a los usuarios de manera obligatoria, son de tipo individual y se orientan a mantener la salud, a prevenir o a detectar precozmente las enfermedades. La prestación de los servicios incluye los diferentes insumos.

9.4.2. Las Actividades de Protección Específica Incluidas en el Manual de Atención:

- Atención de usuarias para detección temprana de cáncer de cerviz, a través de la realización de Colposcopia + biopsia
- Atención del Parto y Recién nacido
- Acciones de Protección específica en Planificación Familiar a través de la realización de Anticoncepción quirúrgica Voluntaria.
- Atención de usuarias de Alto Riesgo Obstétrico.
- Atención ambulatoria de usuarios mayores de 45 años con problemas de Hipertensión y Diabetes.
- Seguimiento especializado de segundo nivel de atención de pacientes atendidos con Dengue, Malaria y Tuberculosis.

Hace Parte Integral del Presente Documento el Programa de Atención de las Actividades, Procedimientos e Intervenciones de Protección Específica y Detección Temprana y Atención de Enfermedades de Interés en Salud Pública Establecidas en el Plan Nacional de Salud Pública.

10. OTROS COMPROMISOS PARA LA ATENCIÓN DE NUESTROS USUARIOS

De acuerdo al manual de atención y el cuidado integral del paciente, el Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado ha establecido los siguientes compromisos:

1. Hospital de puertas abiertas para todo paciente que requiere atención de carácter urgente.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

2. Hospitalización con base en la complejidad de la atención y nuestros servicios habilitados (hospitalización básica de mediana complejidad de las especialidades de medicina interna, pediatría, ginecología, cirugía general, ortopedia, otorrinolaringología, y urología como también cuidados intermedios).
3. En la atención ambulatoria se da prioridad a las citas postegreso y las remisiones a las especialidades de medicina interna, pediatría, ortopedia, ginecología, cirugía general, otorrinolaringología, urología de pacientes remitidos del I nivel de atención. No se tendrá en cuenta la intermediación de una remisión a los niños menores de 1 año que acudan a la consulta ambulatoria de pediatría.
4. Se han implementado prácticas seguras, monitorizadas a través de indicadores de gestión.
5. El Hospital está comprometido con la rehabilitación de los pacientes, desde la detección del riesgo, con el fin de contribuir a que los pacientes sean cada vez más independientes en su cuidado.
6. Durante la atención se garantiza la información y la educación sobre la enfermedad, procedimientos y tratamiento farmacológico.
7. Sistema de gestión administrativa que garantiza la oportunidad y óptimo funcionamiento.
8. El Hospital realizara seguimiento a sus procesos asistenciales a través de los diferentes comités establecidos para ello.
9. Desarrollo e implementación de un portafolio de servicios de segundo nivel.
10. Conocer la red de servicios de las aseguradoras y sus planes de beneficios, acorde con lo contratado con el Hospital Regional José David Padilla Villafañe Empresa Social del Estado así como hacerla conocer de sus empleados y usuarios.
11. Contratación y entrenamiento del recurso humano administrativo y asistencial para entrega oportuna de los servicios de salud ofertados.
12. La entidad garantiza al usuario la ubicación del mismo cuando este requiera ser remitido a un nivel de mayor complejidad, a través de la red prestadora de servicios de la EPS o entidad territorial y la puesta en funcionamiento de del sistema de referencia y Contra referencia.



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

13. Se garantizara la aplicación y el cumplimiento de las normas técnicas, guías de atención y protocolos clínicos: para los programas de promoción y prevención, para patologías de interés para la salud pública y para problemas asistenciales.
14. Los servicios que no se encuentran dentro del portafolio básico, se proveerán integrados horizontalmente con otras entidades con portafolios de mediana complejidad y verticalmente a la red de servicios con otras entidades de mediana complejidad del departamento del Cesar de acuerdo con un sistema de referencia y Contra referencia adecuado.

MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

PORQUE NUESTROS USUARIOS TAMBIÉN PUEDE AYUDAR AL MEDIO AMBIENTE





MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

11. BIBLIOGRAFIA

Manual de Servicio al Ciudadano, Alcaldía Mayor de Bogotá, Dirección distrital de servicio al ciudadano, Bogotá, 2011.

Guía de Servicio al Ciudadano, Escuela Superior de Administración Pública ESAP.

Manual para la información y atención al usuario en el servicio de salud de Castilla La Mancha,

Ver, http://sescam.jccm.es/web1/ciudadanos/elSescam/MANUAL_ATENCION_USUARIO.pdf

Protocolo de atención personalizada, Hospital Tunjuelito II Nivel E.S.E, 2009.

Código de ética y buen gobierno, Hospital Tunjuelito II Nivel E.S.E, 200

Manual de Usuario Nueva EPS.

Manual de Atención a la Ciudadanía, Alcaldía de Medellín

Manual de atención del usuario Hospital Tunjuelito II Nivel E.S.E, 2012.

Manual de Normas de Bioseguridad HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE.

Política de Seguridad del Paciente, HOSPITAL REGIONAL JOSE DAVID PADILLA VILLAFAÑE



MANUAL DE ATENCIÓN INTEGRAL DEL USUARIO

12. CONTROL DE CAMBIOS

VERSIÓN	FECHA	RESPONSABLE	DESCRIPCIÓN
02	30/05/2022	LINA JANETH IBARRA CARVAJALINO	DOCUMENTO ACTUALIZADO