

CARACTERIZACIÓN



PROCESO	ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA		05GC02-V2
NOMBRE:	CARACTERIZACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA		
CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00AUF01-V3		

1. APROBACIÓN

	CARGO	NOMBRE	FECHA	FIRMA
ELABORÓ	DIRECTORA DE ATENCIÓN AL USUARIO	NUBIA GUERRERO PRECIADO	01/12/2017	
APROBÓ	JEFE OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN Y GARANTÍA DE LA CALIDAD	VIVIAN CASTAÑEDA SOLANO	01/12/2017	
	GERENTE	JAVIER FERNANDO MANCERA GARCIA	04/12/2017	

2. OBJETIVO:	Identificar y satisfacer las necesidades y expectativas de los usuarios, mediante el desarrollo, implementación, análisis del sistema de información y atención al usuario y detección de problemas familiares y sociales, que permitan definir políticas de atención, direccionar y articular los planes y programas institucionales en el mejoramiento continuo en la atención del paciente y su familia.
---------------------	---

3. ALCANCE:	Desde: : La identificación de necesidades y expectativas del paciente y su familia Hasta: El seguimiento de las acciones realizadas para cubrir las necesidades o expectativas del paciente y su familia Aplicación: Área Asistencial.
--------------------	---

4. RESPONSABLE:	Directora Atención al Usuario
------------------------	-------------------------------

5. CARACTERÍSTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Paciente y su familia Entidades de vigilancia y control Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) Líderes de procesos ,subdirectores, directores, Gerencia, Área jurídica	Peticiones contestadas y/o resueltas	Oportuna (Resueltas según los términos de ley) Pertinente Que se genere acciones de mejora en el proceso de atención según necesidad, fundamentada, Respeto por los derechos establecidos en la declaración de derechos y deberes del usuario Clara, Veraz y confiable
Paciente y su familia Entidades de vigilancia y control Cliente interno Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB)	Usuario, paciente y familia informado y orientado	Oportuna, pertinente, Respeto por los derechos y deberes de los usuarios de acuerdo a la declaración institucional, clara, confiable y resolutive.

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

NOMBRE:

CARACTERIZACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AUF01-V3



05GC02-V2

5. CARACTERÍSTICAS DE LAS SALIDAS DEL PROCESO

5.1 USUARIO / CLIENTE	5.2. PRODUCTO	5.3. NECESIDADES DEL CLIENTE
Paciente y su familia Asociación de usuarios Clientes internos Entidades de vigilancia y control Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB)	Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU)	Oportuno, veraz, claro verificable, medible, Accesible
Paciente y su familia Entidades de vigilancia y control Profesionales de la salud Entidades de protección social Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB)	Caso social analizado y/o solucionado	Oportuno, pertinente, continuo, Respeto por los derechos, confiable, resolutivo
Paciente y su familia Entidades de Protección social	Pacientes ubicados o reubicados socialmente e institucionalmente	Oportuno, pertinente, Favorecer la restitución de los derechos
Paciente Todos los procesos asistenciales Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB)	Consecución de apoyo diagnóstico y terapéutico extrainstitucional	Oportuno, seguro, pertinente, accesible
Todos los procesos del hospital	Promover la humanización en la prestación del servicio	Sensibilizar a todo el personal para brindar un servicio humanizado, continuo

6. CARACTERÍSTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO

6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Paciente y su familia, equipo de salud Entidades Administradoras de Planes de Beneficios (EAPB) Entes de vigilancia y control	Necesidades y expectativas del paciente y su familia	Oportunas, Claras, pertinentes, completas, veraces
Entes de vigilancia y control Alta Gerencia Entidades Asesoras	Requerimientos estratégicos	Oportuno, pertinente, claro
Todos los procesos asistenciales	Historia Clínica	Según resolución 1995 de 1999 Según manual reglamentario de historia clínica
Medico	Interconsulta	Oportuno, clara, completa, pertinente
Medico	Solicitud de exámenes, medicamentos y/o ambulancia y otros	Oportuno, clara, completa, pertinente

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA

NOMBRE:

CARACTERIZACION DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AUF01-V3



05GC02-V2

6. CARACTERÍSTICAS DE LAS ENTRADAS DEL PROCESO

6.1. PROVEEDOR	6.2. INSUMO / SERVICIO	6.3. REQUISITOS PARA EL PROVEEDOR
Gestión de la información	Sistemas de información disponibles	Garantizar la disponibilidad permanente Plan de contingencia

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
Aplicación encuestas de satisfacción al usuario: Paciente y familia.	Orientadoras e informadores	Todos los días	02AUF01	Diferentes servicios ambulatorios y de Hospitalización	Identificar las necesidades y expectativas del usuario: Paciente y familia, frente a la Prestación de servicios de salud recibida. Mejorar la calidad de atención de los servicios de salud.	En promedio 15 minutos por cada encuesta
Ronda de servicio a pacientes hospitalizados.	Orientadoras informadores	Diariamente	02AUF11	En servicios de hospitalización y urgencias	Fortalecer la imagen institucional y percibir las necesidades del usuario: Paciente y familia	En promedio 10 minutos por Paciente
Visita de servicio a pacientes Hospitalizados.	Orientadoras informadores	Diariamente	02AUF09	En servicios de hospitalización	Fortalecer la imagen institucional y percibir las necesidades del usuario: Paciente y familia	
Apertura buzón de sugerencias.	Informadoras y Orientadoras	2 Veces por semana según cronograma anual definido	02AUF15	Servicios del Hospital y áreas administrativas donde se encuentren ubicados los buzones físicamente	Conocer la percepción del usuario y su familia frente a la calidad de los servicios recibidos y dar trámite a sus Peticiones .	Promedio 2 horas
Recepción, trámite y respuesta de peticiones de usuarios.	Orientadoras e informadoras , secretaria, Subdirectora de la Defensoría del Usuario y Directora	Diariamente	02AUF06	Servicios de hospitalización y ambulatorios	Conocer la percepción del usuario y su familia frente a la calidad de los servicios recibidos y dar trámite a sus Peticiones ..	8 horas diarias (todo el proceso)
Recepción trámite y respuesta de observaciones del cliente interno generadas dentro de la prestación del servicio al Usuario	Orientadoras e informadoras , secretaria, Subdirectora de la Defensoría del Usuario y Directora	Diariamente	02AU12	Servicios de hospitalización, Urgencias y ambulatorios	Conocer la percepción del Cliente Interno frente al cumplimiento de los Deberes del Usuario y retroalimentar al Usuario Paciente/ Familia..	2 Horas Diaria todo el proceso

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
(Pacientey Familia).						
Estrategias de divulgación de derechos y deberes en salud del usuario.	Orientadoras e informadoras, Trabajo Social, Subdirectora de la Defensoría del Usuario Directora y líderes de proceso, Integrantes del Comité de ética.	Diariamente Inducción y reinducción	02AUF13	Servicios de hospitalización y ambulatorios	Dar a conocer los deberes y derechos del usuario y su familia y verificar su comprensión	En promedio 20 minutos por paciente y/o familia En promedio 15 minutos
Servicio religioso y apoyo espiritual al usuario (paciente y su familia).	Capellan del HUS, Damas de la Pastoral de la Salud, Directora, SDU, Trabajadoras Sociales, Informadoras y Orientadoras	Diariamente	02AUF10	Servicios de hospitalización y ambulatorios	Favorecer el proceso de acompañamiento religioso y espiritual del usuario y su familia desde el enfoque de la Humanización del servicio durante la prestación del servicio respetando su dignidad humana.	Diariamente
Atención preferencial al usuario con discapacidad.	Orientadoras e informadoras, Trabajo Social, Subdirectora de la Defensoría del Usuario Directora y líderes de proceso, Todo el Personal .	Diariamente	02AUF14	Servicios de hospitalización, Urgencias y ambulatorios	Favorecer el acompañamiento del Usuario en condición de discapacidad a la luz de la Declaración Institucional de los Derechos y Deberes en salud y la Política de Humanización	Diariamente
Pautas para la familia del paciente hospitalizado o en urgencias durante su visita.	Informadoras y <orientadoras	Vista del Familiar o acompañanta al Paciente hospitalizado	02AUF12	Servicios de hospitalización y Urgencias	Participar activamente en el cuidado del paciente hospitalizado y cumplir normas hospitalarias	10 minutos por familiar, visitante
Manejo de la Privacidad, intimidad,	Todo el Personal asistencial y	Diariamente	02AUF16	Servicios de hospitalización y	Respeto por la Dignidad Humana	Diariamente

CARACTERIZACIÓN

PROCESO

ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

NOMBRE:

CARACTERIZACIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO Y SU FAMILIA

CÓDIGO DEL DOCUMENTO:

00AUF01-V3



05GC02-V2

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
confidencialidad e información del paciente durante el proceso de atención en salud.	administrativo			Urgencias		
Manejo de duelo y paciente fallecido.	Todo el personal	Diariamente	02AUF07	Servicios de hospitalización y Urgencias	Apoyar al Paciente y/o Familiar en el duelo o la muerte	Diariamente
Consentimiento informado.	Médicos, Enfermera y demás integrantes equipo de salud	Diariamente	02AUF08	Servicios de hospitalización y Urgencias	Respetar la autonomía del Paciente	Diariamente
Identificación de casos para realizar intervención social, elaboración de estudio social y seguimiento.	Trabajador Social	Al generarse la interconsulta médica, información por parte de otro profesional o paciente y/o familia o detección por parte de Trabajador Social en ronda	02AUF05	En los servicios de Hospitalización, Urgencias y Consulta externa	Identificar las diferentes problemáticas sociales para llevar a cabo el desarrollo de la intervención	30 minutos (identificación de casos), 30 minutos (estudio social) 20 minutos (seguimiento de caso)
Solicitud de exámenes de apoyo diagnóstico, y/o terapéutico, oxígeno domiciliario y/o medicamentos ambulatorios fuera del Hospital Universitario de la Samaritana.	Trabajador Social	El médico solicita exámenes de apoyo diagnóstico y/o terapéutico, oxígeno domiciliario y medicamentos ambulatorios.	02AUF02	Servicios de hospitalización y urgencias	Realizar los trámites para la toma de exámenes de apoyo diagnóstico y/o terapéutico, el suministro de oxígeno domiciliario y/o medicamentos ambulatorios, extra institucionales.	En promedio 30 minutos por caso (varios días hasta recibir respuesta por parte de la EAPB)

	CARACTERIZACIÓN			
	PROCESO	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA		
	NOMBRE:	CARACTERIZACION DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA		
	CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00AUF01-V3		
			05GC02-V2	

7. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES						
7.1. QUÉ	7.2. QUIÉN	7.3 CUÁNDO	7.4. CÓMO	7.5 DÓNDE	7.6. POR QUÉ / PARA QUÉ	7.7 DURACIÓN
Reubicación familiar, social e institucional de pacientes.	Trabajador Social	Una vez se realiza el estudio social y el plan de manejo	02AUF03	En los servicios de Hospitalización, Urgencias y Consulta externa	Garantizar la reubicación en el medio familiar, social e institucional a los pacientes que estén en abandono familiar, social e institucional como un derecho a la vida, a la salud, a un proyecto productivo, de rehabilitación físico, mental o social.	En promedio 40 minutos (Varios días hasta recibir respuesta por parte de la familia o de la institución.
Identificación y atención integral a la población vulnerable que demande servicios de salud en el HUS.	Trabajador Social	Al generarse la interconsulta médica, información por parte de otro profesional o paciente y/o familia o detección por parte de Trabajador Social	02AUF04	En los servicios de Hospitalización, Urgencias y Consulta externa	Identificar la población vulnerable (niños, niñas y adolescentes, víctimas del conflicto armado, grupos étnicos, población LGTB, población desplazada por la violencia, personas en situación de discapacidad, personas mayores y otras poblaciones que por su condición de edad, genero, origen étnico, estado de salud, se encuentran en situación de riesgo) que demande los servicios de salud en el Hospital Universitario de la Samaritana, para favorecer la accesibilidad a los de salud y la integralidad de la atención	En promedio 40 minutos (incluye contacto, reporte a otras instituciones e identificación de redes de apoyo).
Asignación de servicio de albergue.	Trabajador Social	Una vez se realiza el estudio social y el plan de manejo	02AUF17	En los servicios de Hospitalización, Urgencias y Consulta externa	Facilitar a nuestros pacientes la continuidad en atención en salud y/o cercanía a la familia a través de la ubicación de nuestros usuarios al servicio de albergue. INSTRUCTIVO W SOCIAL	Asignación de servicio de albergue

8. RIESGOS DEL PROCESO	9. CONTROLES DE LOS RIESGOS
VER MATRIZ DE RIESGOS	VER MATRIZ DE RIESGOS

10. REQUISITOS LEGALES	11. INDICADORES DEL PROCESO
Ley 1122 de 2007 Ley 734 de 2002 Ley 715 de 2001 Ley 190 de 1995 Ley 200 de 1995	07AU01-V6 Porcentaje de quejas y peticiones con respuesta en términos de ley 07AU02-V6 Tasa de Satisfacción Global 07TS01-V7 Porcentaje de pacientes reubicados social e institucionalmente Proporción de satisfacción global de usuarios de IPS Proporción de usuarios que recomendaría su IPS a un familiar o amigo

Estado de documento: VIGENTE	Fecha de próxima revisión: Cuatro años a partir de la fecha de elaboración.	Tipo de copia:	Nº	Tabla de Retención:	Página 6 de 7
-------------------------------------	--	-----------------------	-----------	----------------------------	----------------------

CARACTERIZACIÓN

PROCESO	ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA
NOMBRE:	CARACTERIZACION DE ATENCION AL USUARIO Y SU FAMILIA
CÓDIGO DEL DOCUMENTO:	00AUF01-V3



05GC02-V2

10. REQUISITOS LEGALES	11. INDICADORES DEL PROCESO
Ley 24 de 1992 Ley 1298 de 2004 Ley 962 de 2005 Ley 1755 de 2015 Ley 1757 de 1994 Ley 1751 de 2015 Decreto-ley 2150 de 1995 Decreto 1011 de 2006 Decreto 1725 de 1999 Decreto 806 de 1998 Decreto 2232 de 1995 Decreto 1757 de 1994 Decreto 2591 de 1991 Decreto 13437 de 1991 Decreto 0638 de 1987 Decreto 1151 de 2008 Decreto 780 de 2016 Resolución 2003 de 2014 Resolución 123 de 2012 Resolución 2082 de 2014 Resolución 1445 de 2006 Resolución 3046 de 2012 Resolución 256 de 2016 Circular Externa 9 de 1996 Circular única súper salud 049 de 2006 ISO 9001/2015	Porcentaje de quejas y reclamos en el periodo Porcentaje de Quejas y reclamos por procesos en el periodo Porcentaje de atributos de calidad afectado por quejas y reclamos en el periodo Porcentaje de vulneración del derechos en salud por quejas y reclamos en el periodo Porcentaje de estudios sociales realizados

12. CONTROL DE CAMBIOS			
VERSIÓN	FECHA	ÍTEM MODIFICADO	JUSTIFICACIÓN
02	10/05/2017	TODO	Actualización de caracterización y alineación de nuevos procedimientos.
03	01/12/2017	11	Inclusión del indicador Porcentaje de estudios sociales realizados y retiro del indicador Porcentaje de principales quejas y reclamos en el periodo.