

	PROCEDIMIENTO ISABU EN ATENCIÓN EN SALUD	FECHA ELABORACIÓN: 24-11-2021
	CÓDIGO: GAU-PT-007	FECHA ACTUALIZACIÓN: 24-11-2021
	VERSIÓN: 1	PÁGINA: 1 - 3
		REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario Gestión de Calidad

1. **OBJETIVO:** Contribuir en la mejora de la calidad, calidez en el trato y la satisfacción de los usuarios, familiares o allegados y de los profesionales en la atención en salud en los servicios ofrecidos por la institución.

2. **ALCANCE:**

Desde el momento en el que el usuario ingresa a la institución y recibe una atención por parte de los colaboradores de la E.S.E ISABU y culmina con el egreso del paciente.

3. **RESPONSABLE**

Profesional SIAU

4. **DEFINICIONES**

- **PQRSF:** Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones.
- **Petición:** Es la solicitud escrita que presenta un usuario ante la institución con el fin de solicitar la atención en un asunto concreto para obtener una respuesta concreta.
- **Queja:** Expresión de insatisfacción a través de la cual refleja inconformidad con el actuar del personal de la entidad.
- **Reclamo:** Expresión de insatisfacción por parte del usuario del servicio de salud por el incumplimiento de un requisito claramente especificado.
- **Sugerencia:** Es la expectativa del usuario sobre los servicios que le gustaría encontrar y que actualmente no se tiene o que, por el contrario, se tiene, pero no se cumple con las expectativas.
- **Felicitación:** Son las expresiones que exaltan la labor de los colaboradores o procesos realizados en la E.S.E ISABU.
- **Satisfacción del usuario:** Percepción del usuario sobre el grado en el que se cumplen las expectativas.
- **SIAU:** Sistema de Información y Atención al Usuario.

5. **DESARROLLO**

La humanización de los servicios de salud en la E.S.E. ISABU inicia con la implementación de los derechos y deberes institucionales, donde a partir del ingreso por medio del primer contacto que tienen el usuario que hace uso de los servicios de salud, es vigilancia el área encargada de realizar la orientación adecuada e informada de los usuarios cuando éstos lo requieren.

No.	Actividad	Descripción de la actividad	Responsable	Formato
1.	Presentación del Personal	El personal de la E.S.E ISABU desde su ingreso a la institución inicia con su protocolo de bienvenida basado en lo siguiente: - Presentación personal: El personal asistencial y administrativo que tiene relación directa con los usuarios, debe realizar una presentación donde se identifique y	Personal de la E.S.E ISABU.	Protocolo de Bienvenida.

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.

		<p>expresar su voluntad de servicio frente a la necesidad y/o expectativa generada por el usuario.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Identificación personal: El colaborador dispone del buen uso de implementos personales (uniforme, carné de identificación) y de bioseguridad de acuerdo a normatividad vigente. Para mayor información por favor remitirse al protocolo de bienvenida. 		
2.	Identificación de necesidades	<p>La E.S.E. ISABU realiza a través de la oficina del SIAU la identificación de necesidades de los usuarios en los servicios críticos, esta identificación es realizada por la trabajadora social, quien por medio de entrevista a los usuarios realiza la identificación de las necesidades socioeconómicas, religiosas y de índole cultural.</p> <p>La oficina de calidad por medio de la persona responsable de humanización realiza una ronda periódica para la identificación de necesidades de humanización con base en los pilares fundamentales para el programa como es el Usuario y familia, Colaborador e Institución.</p>	Oficina del SIAU. Trabajo Social.	<p>Formato de intervención psicosocial.</p> <p>Ronda de Humanización</p>
3.	Gestión del PQRS y encuestas de satisfacción al usuario	<p>La oficina del Sistema de información y atención al usuario SIAU, es la encargada de identificación, gestionar y monitorizar las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones PQRSF emanadas de la experiencia que han recibido los usuarios en los diferentes servicios, buscando generar una respuesta positiva y efectiva a la solicitud manifiesta por parte del usuario y/o familia, esto hace que se deba coordinar con los diferentes servicios el trámite correspondiente, para mayor información consultar el procedimiento de experiencia del servicio.</p>	Oficina del SIAU	<p>Formato PQRSF</p> <p>Procedimiento experiencia del servicio.</p>
4.	Enfoque Diferencial	<p>El personal de la E.S.E ISABU por medio del buen trato promueve la aceptación de los diferentes grupos poblacionales con características particulares en razón a su edad, género, orientación sexual, identidad de género entre otros.</p> <p>De esta forma se ve reflejada la humanización desde los colaboradores de la E.S.E ISABU a los usuarios y sus familias brindando un servicio con calidad y calidez que permitan el mejoramiento de las buenas relaciones entre las partes interesadas.</p>	Personal de la E.S.E ISABU.	N/A

6. DOCUMENTOS REFERENCIADOS

Delagente, C.-C. V. (2021, 6 julio). *¿Qué son las PQRSF?* Comfenalco Valle Delagente. <https://www.comfenalcovalle.com.co/noticias/que-son-las-pgrsf/>

EI MINISTRO DE SALUD Y PROTECCIÓN SOCIAL. (2012). RESOLUCIÓN NÚMERO :4343 DE 2012. RESOLUCIÓN NÚMERO :4343 DE 2012. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Resolucion-4343-de-2012.PDF>

E.L.M.I.N.I.S.T.R.O.D.E.S.A.L.U.D. (1991). Resolución 13437 DE 1991. RESOLUCIÓN 13437 DE 1991 Por la cual se constituyen los comités de Ética Hospitalaria y se adoptan el Decálogo de los Derechos de los Pacientes. [https://www.minsalud.gov.co/Normatividad Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf](https://www.minsalud.gov.co/Normatividad%20Nuevo/RESOLUCI%C3%93N%2013437%20DE%201991.pdf)



**PROCEDIMIENTO ISABU EN
ATENCIÓN EN SALUD**

CÓDIGO: GAU-PT-007

VERSIÓN: 1

FECHA ELABORACIÓN: 24-11-2021

FECHA ACTUALIZACIÓN: 24-11-2021

PÁGINA: 3 - 3

REVISÓ Y APROBÓ: Grupo Primario
Gestión de Calidad

7. CONTROL DE MODIFICACIONES

Se indican en una tabla los cambios realizados al documento para cada versión que se apruebe. Incluye versión, fecha de actualización, descripción del cambio y realizado por

CONTROL DE MODIFICACIONES			
Versión	Fecha	Descripción de la Modificación	Realizada por
1	24-11-2021	Documento nuevo	Enfermera Humanización

La última versión de cada documento será la única válida para su utilización y estará disponible en la Intranet de la E.S.E. ISABU, evite mantener copias digitales o impresas de este documento porque corre el riesgo de tener una versión desactualizada.