HOSPITAL DE SOLEDAD MATERNO INFANTIL Soledad Saludable	**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO HOSPITAL MATERNO INFANTIL CIUDADELA METROPOLITANA DE SOLEDAD** **NIT:802013023-5** **CARACTERIZACION DEL PROCESO: SISTEMA DE INFORMACION Y ATENCIÓN AL USUARIO**	CODIGO	CA-IAU-001
		VERSION	V1
		FECHA	2018
ALCANCE:	Inicia con la información obtenida de las manifestaciones expresadas por los usuarios, su familia y/o partes interesadas,siendo estas presentadas como Peticiones, Reclamos, Sugerencias, Agradecimientos o Felicitaciones la cual es utilizada como herramienta en la oficina de SIAU que termina con el desarrollo de estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud, del ejercicio de los deberes y los derechos del usuario en el contexto del respeto por la persona.	**RESPONSABLE:**	Coordinador SIAU / Trabajadoras Sociales
OBJETIVO:	Gestionar la satisfaccion de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los ususarios, optimizando los servicios ofrecidos por la E.S.E. buscando responder a las necesidades y problemas que obstaculizan su acceso a la salud, facilitando mediante la orientación y aplicación del conocimiento de la normatividad Institucional y de la legislación vigente, el ejercicio de los derechos y los deberes de los usuarios para articular los recursos propios, los existentes en el sistema y activar las redes de apoyo institucionales.		

PROVEEDORES Y ENTRADAS			**USUARIOS Y SALIDAS**
Internos: Junta Directiva, Gerencia, Procesos misionales, de direccionamiento estrategico, de apoyo y de evaluación y segumiento, clientes interno. **Externos:** Entidades Públicas y privadas, Usuarios, familia y comunidad, Gobierno Nacional, Departamental y Municipal, Entidades sin animo de lucro, veedurias, organismos internacionales.	**P**	Deterinar los recursos fisicos, tecnicos, y de personal que se requieren para el fomento de espacio de participación de los usuarios Formula plan de atencion de informacion al usuario que establezca estrategias de busqueda activa de los eventos adversos. Establecer lineamientos para que los usuarios se motiven a hacer parte de la asociacion de usuarios de la ESE Formula plan de educacion por grupos y áreas que definir estrategias para la socialización e interacción de la información con los usuarios Formular plan de atencion de trabajo social Fortalecer el proceso de SIAU a traves de la implementación de la politica de humanización, al personal en Inducción, Reinducción, en Jornadas de Calidad	**Internos:** Junta Directiva, Gerencia, Servidores de la ESE. **Externos:** Usuarios, familia y comunidad, Órganos de inspección, vigilancia y Control.
Plan de Desarrollo Nacional Plan de desarrollo Departamental Plan de Desarrollo Municipal Plan de Desarrollo Institucional PDI Presupuesto Institucional Plan Operativo Anual caracterizacion grupos de valor Plan Estratégico de Tecnologías de la Información (PETIT) Plan de Información al usuario Plan de educación por grupos y por áreas. Plan de Atención de Trabajo Social	**H**	Recepcion de pqrsd. Tramite para solucion de PQRSD. Notificacion de respuesta. Realizacion del informe. Presentacion en comité de calidad Aplicación de encuestas Identificación de necesidades y orientación al usuario y/o su familia Implementar el Plan de educacion Asesorar la Asociación de Usuarios. Orientación, Atención y valoración de trabajo social del usuario y/o su familia Derechos Gestión de los casos de violencia intrafamiliar y abuso sexual Clasificación socio-económica (acuerdos de pago) Recepción de Quejas, sugerencias y reclamos.	Plan de educacion ejecutado Derechos verificados Paciente orientado Historia Clínica de Trabajo Social con valoración Formato de remision de casos de violencia intrafamiliar, al ente competente Formato de clasificación socio-económica y compromisos de Acta de apertura de buzon de PQRSD
	V	Tramite de la PQRSD antes de 15 dias y datos completos del quejoso; analisis de tendencias de las PQRSD mes a mes, determinandose cuales son los servicios mas criticos que presentan mas novedades y se monitorea el efecto de la implementacion de las acciones de mejora. Seguimiento a los resultados de los indicadores de gestion de la atencion medica. Verificar que se llene toda la informacion del paciente y se clasifique. Auditoria a la adherencia a los procesos del área. Verifica Registro en porteria del paciente que solicita atención en urgencias. Listados de consulta programada Listado de asistencia Cronograma de capacitaciones Evaluaciones de activida Registro en HC de derechos verificados Registro en la HC de la valoración Registro en la HC de la asesoría	
	A	Auditoria de Proceso Implementacion del plan de mejoramiento (acciones correctivas, preventivas y de mejora)	

RECURSOS: Personal de la empresa, recursos tecnicos, tecnologicos, administrativos y fisicos de las areas asignadas al proceso	**SUBPROCESOS Y/O DOCUMENTOS:** Procedimiento de medicion de la satisfaccion del usuario.Procedimiento de Informacion al usuario.Procedimiento para el reporte de menor a ICBF. Procedimiento para el tramite de PQRSD.Protocolo para atencion con criterio diferencial.	**INDICADORES:** **% de capacitaciones al personal que labora con la institucion.** **Porcentaje de oportunidad de respuesta a los usuarios.** **Porcentaje de satisfacción del usuario. No de socializaciones a la comunidad. No de actividades de salud proyectadas a la**	**RIESGOS:** riesgo de no dar respuesta a requerimientos de usuarios y partes interesadas de manera oportuna que pueda llevar a procesos de investigación y sancionatorios riesgo de daño antijuridicos vulneración de derechos de pacientes, familia y comunidad.	**CONTROL:** Cumplir requerimientos normativos. Reportes de los indicadores, Resulatdos de auditorias internas y externas

ELABORO:	***REVISO:***	***APROBO:***
CARGO: Sub Gerente Cientifico o quien haga sus veces	***CARGO: Asesor MWR***	***CARGO: Gerente***

FECHA:28-12-2018

FECHA:28-12-2018

FECHA:28-12-2018