



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo Garcia E.S.E



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO





HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Objetivo:

Gestionar oportunamente la orientación y requerimientos de los usuarios para satisfacer sus necesidades y expectativas, dentro de una cultura de servicio en el marco del restablecimiento de sus derechos de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y participar en la formación del talento humano.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Talento Humano:

Contamos con un equipo competitivo, altamente capacitado para atender a nuestros usuarios:

- Subgerente Atención al Usuario.
- Profesional Universitario.
- Técnico Administrativo.
- 9 Trabajadoras Sociales.
- 6 Auxiliares en Salud Familiar y Comunitaria.
- 3 Auxiliares Administrativos.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

El proceso de Gestión de Atención al Usuario en cumplimiento su objetivo y acuerdo con las diferentes normas, que van desde la misma Constitución Política Nacional, otras como la Ley 100 de 1993, Decreto 1757 de 1994, Decreto 1011 de 2006 y muy específicamente a la Ley 1474 de 2011 que se refiere al Estatuto Anticorrupción, la Oficina de Atención al Usuario tiene desde su hacer, un enfoque de atención centrado en el usuario, buscando responder a las necesidades y expectativas del usuario, 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



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

MATRIZ DE INDICADORES - GESTION DE ATENCION INTEGRAL AL USUARIO 2016 - HUV

| INDICADOR | FORMULA | META | FUENTE DE DATOS |
|---|---|--------|--|
| Tasa de Satisfacción Global | Número de afiliados que se consideran satisfechos con los servicios recibidos (Usuarios que califican por encima de 3,96) / Numero total de afiliados encuestados. | 90% | Encuestas de Satisfacción del Usuario |
| PQRSF Resueltas dentro del Termino | Número total de PQRSF resueltas antes de 15 días hábiles./Número total de PQRSF presentadas durante el periodo. | 100% | Base de datos Sistema Cross |
| Oportunidad de Respuesta a PQRSF | Sumatoria total días transcurridos entre la fecha de radicación y la fecha de respuesta de las PQRSF./ Número total de PQRSF con respuesta + Número total de PQRSF sin respuesta pero dentro del término. | 8 días | Base de datos Sistema Cross |
| Cumplimiento del Plan de Acción (Operativo) | Numero total de subactividades concluidas./ Número de Subactividades concluidas + Número de Subactividades atrasadas. | 90% | Plan de Acción por Proceso de Gestión de Atención al Usuario |
| Cumplimiento del Plan de Mejoramiento | Numero de acciones concluidas./ Número de acciones concluidas + Número de acciones atrasadas. | 90% | Plan de Mejoramiento del Proceso de Gestión de Atención al Usuario |



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Portafolio de Servicios:

- CIAU: Información y Orientación al Usuario.
- Oficina de PQRSF: Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones.
- Atención por Trabajo Social.
- Compra de servicios de salud (servicios que no realiza el HUV).
- Registro Civil de Nacimiento.
- Participación Ciudadana (Aso usuarios y Grupos Voluntariados).



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

CENTRO INTEGRAL DE ATENCIÓN AL USUARIO “CIAU”

Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E. ha implementado el Centro Integral de Atención al Usuario “CIAU” Centro de información orientación y apoyo para mejorar la prestación de servicios.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E.

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Gestión de PQRSF (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Felicidades).

Este procedimiento es regulado bajo la ley 190 de 1995 y la Ley 1474 de 2011, Propende para que las comunicaciones “PQRSF” (Peticiónes, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Felicidades) presentadas por los usuarios relacionadas con los servicios que presta el Hospital Universitario del Valle Evaristo García E.S.E., sean recepcionadas, tramitadas y resueltas oportunamente por las áreas involucradas, realizando el seguimiento y control de calidad por parte de la Subgerencia de Atención al Cliente.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Se cuenta con la herramienta tecnológica “CROSS”, aplicativo que facilita el sistema de información de atención al Usuario en lo que respecta a Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Sugerencias y Felicitaciones.

- Recepción de PQRSF en la herramienta tecnológica “CROSS”.
- Traslado de PQRSF al área respectiva para investigación y análisis en el comité de calidad del área.
- Respuesta a PQRSF por parte del área asignada.
- Seguimiento y Control a las respuestas.
- Planes de mejoramiento en las áreas respecto a atención al usuario.
- Seguimiento a las acciones de mejoramiento que permitan la mejora continua en la prestación de servicios de salud.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

MEDIOS DE COMUNICACION PQRSF

- ◆ Encuestas de satisfacción: Permanente en los diferentes servicios de la Institución.
- ◆ Buzón de Sugerencias: Ubicados en los diferentes servicios de la Institución.
- ◆ Portal pagina Web: [www.huv.gov.co /web/node/194](http://www.huv.gov.co/web/node/194)
Correo Electrónico: atencionusuario@huv.gov.co
- ◆ Correo Postal: Ventanilla Única del HUV
- ◆ Personal: Centro Integral de Atención al Usuario (CIAU)
- ◆ Número Telefónico: 6206000 Ext: 1219 / 1215
- ◆ Fax: 6206000 Ext:1218

La hora de atención a los ciudadanos en la Oficina de Atención Personalizada CIAU es de lunes a viernes de 7:00 am a 5:30 pm.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Equipo de Trabajo Social:

Dentro de su rol profesional, Informan y Orientan al usuario, familia y/o acudiente, evaluando la dinámica familiar del paciente y definiendo la intervención requerida de acuerdo a la problemática Socio-Familiar identificada y a la red apoyo con que cuenta el usuario.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Gestión Encuesta de Satisfacción:

En el CIAU se hace evaluación propia del proceso de atención en salud, que se presta, determinando prioridades para evaluar sistemáticamente los procesos de atención a los usuarios desde el punto de vista de cumplimiento de la Oportunidad, Accesibilidad, Continuidad, Seguridad, Pertinencia, Trato Adecuado, Información, Orientación y Ambiente Físico a través de la medición de satisfacción del usuario con respecto al ejercicio de sus derechos y la calidad de los servicios recibidos.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Compra de Servicios de Salud:

La no realización de procedimientos diagnósticos y terapéuticos por parte del Hospital, bien sea por no contar con la tecnología, el recurso humano, los insumos o por daño en los equipos, conlleva a realizar gestión ante entidades externas para la realización de estos procedimientos, con el objetivo de garantizar la prestación oportuna de los servicios.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Registro Civil de Nacimiento:

Se dispone de un servicio inmediato para realizar el trámite del Registro Civil de Nacimiento a niños que nacen en la Institución, el cual está ubicado en el sexto piso, servicio de Ginecología y Obstetricia.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Participación Ciudadana – Asociación de Usuarios

Dando cumplimiento al Decreto 1757 de 1994 y a la Ley Estatutaria 1757 de 2015, el Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E. Organiza y establece su modalidad de participación social en Salud, a través de las asociaciones de usuarios institucional y departamental.

Las Asociaciones de Usuarios son una agrupación de usuarios encargada de velar por la calidad del servicio y la defensa de los derechos y deberes de todos los usuarios.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Grupos Voluntariados:

Con estos grupos se busca integrar acciones que permitan ofrecer alternativas de apoyo y acompañamiento que aporte a la solución de problemas que se presentan con el usuario y su familia durante su estancia hospitalaria.

•Damas Verdes, Rosadas, Vicentinas, Angélicas, Camilianas, Hebreas.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Normograma:

- Constitución Política de Colombia 1991
- Ley 100 de 1993, Por la cual se crea el sistema de seguridad social integral y se dictan otras disposiciones.
- Ley 190 de 1995, Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa.
- Ley 1474 de 2011, Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011, Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1438 de 2011, Por medio de la cual se reforma el Sistema General de Seguridad Social en Salud y se dictan otras disposiciones.
- Ley Estatutaria 1751 de 2015, Por medio de la cual se regula el derecho fundamental a la salud y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 1011 de 2006, por el cual se establece el Sistema Obligatorio de Garantía de Calidad de la Atención de Salud del Sistema General de Seguridad Social en Salud.



HOSPITAL UNIVERSITARIO
DEL VALLE
Evaristo García E.S.E

GESTIÓN DE ATENCIÓN AL USUARIO

Normograma:

- Decreto 1757 de 1994, Por el cual se organizan y se establecen las modalidades y formas de participación social en la prestación de servicios de salud, conforme a lo dispuesto en el numeral 1 del artículo 4 del Decreto-ley 1298 de 1994.
- Ley Estatutaria 1757 de 2016, Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática.
- Ley 1098 de 2006, Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia.
- Resolución No. DG-3932-11, Por medio de la cual se reglamenta el trámite interno del derecho de petición, quejas, reclamos, solicitudes y elogios ante el Hospital Universitario del Valle “Evaristo García” E.S.E.
- Decreto 2641 de 2012, Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.



HOSPITAL UNIVERSITARI