

		E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1 CARACTERIZACIÓN SIAU				CÓDIGO: CT-SIAU-001 VERSIÓN: 001 FECHA: 10 DICIEMBRE 2024			
PROCESO:		Sistema de Información y Atención al Usuario				TIPO DE PROCESO		Misional	
OBJETIVO:		Proveer un servicio de información eficiente, accesible y transparente a los usuarios del hospital, garantizando que reciban atención de calidad, orientada al bienestar del paciente y en cumplimiento con las normativas de acreditación, con un enfoque en la humanización y la satisfacción del usuario.				PARTICIPANTES		Asesor jurídico externo, trabajadores sociales, comité de humanización, comité de ética hospitalaria, Subgerencia Administrativa, Asociación de usuarios	
RESPONSABLE:		Trabajador Social							
ENTRADA		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR	SALIDA			
Solicitudes de información y atención de usuarios y familias Manifestaciones (PQRSF)		Definición de canales de comunicación y atención a las familias y los usuarios	Atención y orientación de los usuarios y sus familias por los medios establecidos	Seguimiento a la resolución de inquietudes de los usuarios y familias	Implementación de Acciones correctivas y de mejora	Informes de satisfacción y de manifestaciones Información y orientación brindada al usuario y sus familias Respuestas a las manifestación			
		Cronograma de actividades de la política de Participación social en salud	Realizar las actividades programadas en el cronograma de la política de participación social	Cumplimiento a las actividades del cronograma de la política de participación social					
		Programar apertura de buzones de sugerencias	Recepción, trámite de manifestaciones y generación de informes	Cierre eficaz de las acciones tomadas a las respuestas por quejas de pacientes y familias *Oportunidad y pertinencia en la respuesta a las manifestaciones *Análisis de vulneración de derechos					
PROVEEDORES		Plan de trabajo del Eje de Humanización y seguridad del paciente	Llevar a cabo actividades del Eje de Humanización y seguridad del paciente	Cumplimiento al plan de trabajo del eje de Humanización, seguridad del paciente y el impacto de las actividades	Implementación de Acciones correctivas y de mejora	CLIENTES			
INTERNOS	EXTERNOS	Definición del tamaño de muestra de la encuesta de satisfacción del usuario	Aplicar y consolidar las respuestas de todas las encuestas de satisfacción del usuario	Resultado de la satisfacción obtenida		INTERNOS	EXTERNOS		
Registro y facturación Internación Urgencias Consulta Externa CADRI	Entidades reguladoras de salud Aseguradoras Atención psicosocial externa Usuario y su familia Farmacia					Gerencia General	Entes de control Aseguradoras Asociaciones de Usuarios Pacientes y sus familias		
		Cronograma de socialización y sensibilización de guías de atención, procedimientos y protocolos	Reporte de incidente, eventos adversos y salidas no conformes	Gestión del incidente, evento adverso y salida no conforme	Implementación de Acciones correctivas y de mejora				
		Aplicación de guías de atención, procedimientos y protocolos	Adherencia a las guías de atención, procedimientos y protocolos	Adherencia a las guías de atención, procedimientos y protocolos					
RIESGOS DEL PROCESO		REQUISITOS		RECURSOS		INDICADORES			
MT- MC-001 Matriz de Riesgos de Calidad		ISO 9001:2015 Numerales: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1,5,2,6.1, 6.2.1, 6.2.3, 7.1.1, 7.3, 8.2, 8.2.3. 9.1.3, 9.3, 10.1, 10.2 Matriz de Requisitos Legales		Humanos: Jurídico externo, trabajadores sociales Tecnológicos: Software de gestión PQRS, Whatsapp, Correo electrónico, teléfono Físicos: Infraestructura para reuniones, buzón de sugerencias Financieros: Presupuesto asignado al proceso		FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores			
		DOCUMENTOS ASOCIADOS							
		FT-MC-001 Listado Maestro de Documentos							
CONTROL DE CAMBIOS									
VERSIÓN		DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO				FECHA			
001		Creación del Documento				28 DICIEMBRE 2024			