

PROCESO:

Sistema de Información y Atención al Usuario

## E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1 CARACTERIZACIÓN SIAU

CÓDIGO: CT-SIAU-001

VERSIÓN:001

TIPO DE PROCESO

FECHA: 10 DICIEMBRE 2024

Misional

ENTRADA PLANEAR HACER VERIFICAR ACTUAR SALIDA  PLANEAR HACER VERIFICAR ACTUAR  Definición de canales de comunicación y atención a las familias y los usuarios y sus familias por los medios establecidos y familias por los medios establecidos y familias por los medios establecidos participación social en salud participación social en salud participación social en salud y familias de la politica de participación social en salud y familias de la politica de participación social en salud y familias de la politica de participación social en salud y familias de la politica de participación social en salud y familias de la politica de participación social en salud y familias de la politica de participación social en salud y familias de la politica de participación social en salud y familias de la politica de participación social en salud y familias de la politica de participación social en salud y familias de la politica de participación social en salud y familias de la politica de participación social en salud y familias de la politica de participación social en salud y familias de la politica de la participación social en salud y familias de la politica de participación de la salud de participación de la salud de participación de la salud del participación de la salud del participación del salud del partic	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 juridico externo, trabajadores sociales, comité de humanización, comité de ética hospitalaria, Subgerencia Administrativa, Asociación de susarios	
Definición de caralles de comunicación y atención a la resolución de caralles de comunicación y atención a la familiar y tos cuandos de comunicación y atención de caralles de comunicación y atención de caralles de comunicación y atención de usuario y actividades de comunicación y atención de usuario y actividades de compograma de actividades de conograma de la política de comograma de la política de la comograma de la política de comograma de la	RESPONSABLE:	SPONSABLE: Trabajador Social					Administrativa, Association de distantes	
Conception de James de allovidade de Información y alención de James de Aprilia de Participación social en alla de James de Aprilia de Participación social en alla de James de Aprilia de Participación social en alla de James de James de James de James de Superiorio de James de Ja	ENTRADA		PLANEAR	HACER	VERIFICAR	ACTUAR		SALIDA
CADRI  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Extremos  Registro y facturación Ugercias CADRI  Registro			comunicación y atención a	los usuarios y sus familias	de inquitudes de los		Información y orientación brindada al usuario y sus familias	
Programar apertura de buzones de sugerencias  Programar apertura de buzones de sugerencias de sugerencias per de la derección portencia de la manor de la manor de la manor de la manor de sugerencias per de la manor de la manor de sugerencias per de la manor de la sugerencia de la su			de la politica de	programadas en el cronograma de la politica de	actividades del cronograma de la politica de			
PROVEDORES  Plan de trabajo del Eje de Humanización y seguridad del paciente del Eje de Humanización, seguridad del paciente del paciente y del paciente del paciente y del paciente del Eje de Humanización, seguridad del paciente del paciente y del paciente				manifestaciones y	acciones tomadas a las respuestas por quejas de pacientes y familas "Oportunidad y pertinencia en la respuesta a las manifestaciones "Analisis de vulneración de	Acciones correctivas y de		
Registro y facturación Internación Urgencias Consulta Externa CADRI Sarmacia Entidades reguladoras de salud Aseguradoras Alención piscosocial Externa CADRI Susario y su familia Farmacia Usuario y su familia Farmacia Usuario Sustena CADRI Servicia	PROVEEDORES		Humanización y seguridad	del Eje de Humanización y	trabajo del eje de Humanización, seguridad		CLIENTES	
Registro y facturación Internación Urgancias Consulta Externa CADRI Variancias Parcial Variancias Protocolos Variancias Var	INTERNOS	EXTERNOS	dei paciente	seguridad del paciente			INTERNOS	EXTERNOS
Aseguradoras Atención psicosocial externa CADRI Dusario y su familia Farmacia  RIESGOS DEL PROCESO  REQUISITOS  RIESGOS DEL PROCESO  REQUISITOS  RECURSOS  RECURSOS  RECURSOS  RECURSOS  RECURSOS  RECURSOS  RECURSOS  INDICADORES  FT-MC-001 Listado Maestro de Documentos  FT-MC-001 Listado Maestro de Documentos  Pacientes de control Aseguradoras Asociaciones de Usuarios conforme  Adherencia a las guías de atención, procedimientos y protocolos  RECURSOS  INDICADORES  FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores  FT-DEG-001 Tablero de Mando	Urgencias Consulta Externa	de salud Aseguradoras Atención psicosocial externa Usuario y su familia	muestra de la encuesta de	respuestas de todas las encuestas de satisfacción			Gerencia General	Aseguradoras Asociaciones de Usuarios
Aplicación de guías de atención, procedimientos y protocolos  RIESGOS DEL PROCESO  REQUISITOS  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 Riesgos de Calidad  MT- MC-001 Matriz de Riesgos de Calidad  DOCUMENTOS ASOCIADOS  FT-MC-001 Listado Maestro de Documentos  CONTROL DE CAMBIOS  VERSIÓN  Aplicación de guías de atención, procedimientos y protocolos  RECURSOS  INDICADORES  INDICADORES  INDICADORES  FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores sugerencias Financieros: Presupuesto asignado al proceso  FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores Financieros: Presupuesto asignado al proceso  FECHA			socialización y sensibilización de guías de atención, procedimientos y	eventos adversos y salidas	evento adverso y salida no			
MT- MC-001 Matriz de Riesgos de Calidad  MT- MC-001 Matriz de Riesgos de Calidad  DOCUMENTOS ASOCIADOS FT-MC-001 Listado Maestro de Documentos  FT-MC-001 Listado Maestro de Documentos  TONTROL DE CAMBIOS  VERSIÓN  ISO 9001:2015 Numerales: 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 5.1,5.2,6.1, 6.2.1, 7.1, 7.3, 8.2, 8.2.3, 9.1.3, 9.3, 10.1, 10.2 Matriz de Requisitos Legales  DOCUMENTOS ASOCIADOS Fisicos: Infraestructura para reuniones, buzón de sugerencias Financieros: Presupuesto asignado al proceso  FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores Financieros: Presupuesto asignado al proceso  FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores Financieros: Presupuesto asignado al proceso  FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores Financieros: Presupuesto asignado al proceso  FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores Financieros: Presupuesto asignado al proceso  FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores Financieros: Presupuesto asignado al proceso  FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores Financieros: Presupuesto asignado al proceso  FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores Financieros: Presupuesto asignado al proceso				atención, procedimientos y	atención, procedimientos y			
MT- MC-001 Matriz de Riesgos de Calidad    Matriz de Reugisitos Legales   Humanos: Juridico externo, trabajadores sociales Tecnológicos: Software de gestión PQRS, Whatsapp, Correc electronico, teléfono Fisicos: Infraestructura para reuniones, buzón de sugerencias Financieros: Presupuesto asignado al proceso    Control De Cambios   FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores Financieros: Presupuesto asignado al proceso   FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores   FT-	RIESGOS DEL PROCESO		REQUISITOS		RECURSOS		INDICADORES	
DOCUMENTOS ASOCIADOS   Fisicos: Infraestructura para reuniones, buzón de sugerencias   Financieros: Presupuesto asignado al proceso   Financieros: Presupuesto asignado al presupuesto	MT- MC-001 Matriz de Riesgos de Calidad		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		Tecnológicos: Software de gestión PQRS, Whatsapp, Correo electronico, teléfono Físicos: Infraestructura para reuniones, buzón de sugerencias		FT-DEG-001 Tablero de Mando de Indicadores	
CONTROL DE CAMBIOS  VERSIÓN DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO FECHA			DOCUMENTOS ASOCIADOS					
VERSIÓN DESCRIPCIÓN DEL CAMBIO FECHA			FT-MC-001 Listado Maestro de Documentos		irinancieros: Presupuesto asignado al proceso			
				CON	TROL DE CAMBIOS			
001 Creacón del Documento 28 DICIEMBRE 2024	VERSIÓN			DESCRIPCIÓN	DEL CAMBIO			FECHA
	001		Creacón del Documento					