



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

CODIGO 120-OT-5

VERSIÓN 2

PÁGINA 1 de 11

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SIAU

COPIA CONTROLADA

OBJETIVO

Gestionar la satisfacción de las necesidades individuales, familiares, sociales y comunitarias de los usuarios, optimizando los servicios ofrecidos por la E.S.E.

ALCANCE

El proceso inicia con la Identificación de necesidades de los usuarios y familia y termina con la Gestión de las necesidades de los usuarios en todas las áreas: Consulta Externa, Hospitalización, Urgencias y Extramural, así como procesos transversales de facturación, ayudas diagnósticas y terapéuticas

LIDER DE PROCESO:

Coordinador de Trabajo Social

PARTICIPANTES DEL PROCESO:

Usuarios y sus familias, Funcionarios de la E.S.E.

FECHA DE ULTIMA ACTUALIZACIÓN

04 OCTUBRE 2010



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

CODIGO	120-OT-5
VERSIÓN	2
PÁGINA	2 de 11
COPIA CONTROLADA	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SIAU

PROVEEDOR – PROCESO		ENTRADA/ INSUMOS	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE – PROCESO	
INTERNO	EXTERNO		V	A		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
Consulta Externa Facturación Urgencias Hospitalización Extramural Financiero	Red de atención en salud del Departamento de Risaralda CRUE Usuarios Asociación de usuarios Entidades Responsables de Pago (E.R.P)	Manual de Facturación y cartera Programación de profesionales Programación de actividades educativas Protocolos de atención Necesidades identificadas	P		Elaborar el Plan de Información al usuario	Plan de información	Consulta Externa Facturación Urgencias Hospitalización Extramural Financiero Facturación	Red de atención en salud del Departamento de Risaralda CRUE Usuarios Asociación de usuarios Entidades Responsables de Pago (E.R.P)
					Elaborar Plan de educación por grupos y por áreas.	Plan Educativo		
					Elaborar Plan de Atención de Trabajo Social.	Plan de atención de trabajo social		




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


CODIGO	120-OT-5
VERSIÓN	2
PÁGINA	3 de 11
COPIA CONTROLADA	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SIAU

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMOS	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO		V	A		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
		Plan de información	H		Identificación de necesidades y orientación al usuario y/o su familia	Necesidades identificadas. Paciente y familia orientados al área o servicios correspondientes	Hospitalización Urgencias Consulta Externa Direccionamiento Estratégico Control de la Gestión Financiero Facturación	Paciente y familia IPS, EPS Asociación de usuarios Red Interinstitucional de salud Población pobre no asegurada
		Plan Educativo			Implementar el Plan Educativo.	Plan Educativo ejecutado		
					Asesorar la Asociación de Usuarios.			
					Crear Grupo de Vigías de la Salud Mental			

	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	120-OT-5
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	4 de 11
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SIAU		COPIA CONTROLADA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMOS	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO		V	A			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO
		Plan de atención de trabajo social		H	Orientación, Atención y valoración de trabajo social del usuario y/o su familia	Derechos verificados Paciente orientado Historia Clínica de Trabajo Social con valoración Historia Clínica con registro de asesoría.	Hospitalización Urgencias Consulta Externa Direccionamiento Estratégico Control de la Gestión Financiero	Paciente y familia IPS, EPS Asociación de usuarios Red Interinstitucional de salud Población pobre no asegurada
					Recepción de Quejas, sugerencias y reclamos.	Acta de apertura de buzones Registro de queja o reclamo, si es interpuesto en la oficina del SIAU.		
					Aplicación y análisis de encuestas de satisfacción	Encuestas diligenciadas Interpretación de resultados Socialización de resultados		

	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	120-OT-5
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	5 de 11
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SIAU		COPIA CONTROLADA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMOS	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO		V	A			PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO
		Plan de atención de trabajo social		H	Gestión de los casos de violencia intrafamiliar y abuso sexual.	Ficha remitida de casos de violencia intrafamiliar, al ente competente	Hospitalización Urgencias Consulta Externa Direccionamiento Estratégico Control de la Gestión Financiero	Paciente y familia IPS, EPS Asociación de usuarios Red Interinstitucional de salud Población pobre no asegurada
					Clasificación socio-económica (acuerdos de pago)	Formato de clasificación socio-económica y compromisos de pago.		
					Gestionar ubicación de paciente en su medio familiar o institución desde el ingreso.	Registro de gestión realizada en Historia Clínica		



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

CODIGO	120-OT-5
VERSIÓN	2
PÁGINA	6 de 11
COPIA CONTROLADA	

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SIAU

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMOS	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO		V	A		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
		Necesidades identificadas. Paciente y familia orientados al área o servicios correspondientes	V		Verifica Registro en porteria del paciente que solicita atención en urgencias.	Registro del paciente en porteria	Hospitalización Urgencias Consulta Externa Direccionamiento Estratégico Control de la Gestión Financiero Facturación	Paciente y familia IPS, EPS Asociación de usuarios Red Interinstitucional de salud Población pobre no asegurada
		Plan Educativo ejecutado			Listados de consulta programada	Paciente orientado al servicio solicitado		
		Derechos verificados Paciente orientado Historia Clínica de Trabajo Social con valoración Historia Clínica con registro de asesoría.			Listado de asistencia Cronograma de capacitaciones Evaluaciones de actividades	Asistencia verificada por ciclos educativos Grado de cumplimiento de actividades de capacitación Satisfacción y cumplimiento de objetivos		
		Acta de apertura de buzones Registro de queja o reclamo, si es interpuesto en la oficina del SIAU.			Registro en HC de derechos verificados Registro en la HC de la valoración Registro en la HC de la asesoría	Registro en HC de derechos verificados Registro en la HC de la valoración Registro en la HC de la asesoría		
					Trámite de quejas y reclamos antes de 15 días Datos completos del quejoso	Respuesta a los asuntos Registro formato queja diligenciado		



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

CODIGO

120-OT-5

VERSIÓN

2

PÁGINA

7 de 11

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SIAU

COPIA CONTROLADA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMOS	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE - PROCESO		
INTERNO	EXTERNO		V	A		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO	
		Encuestas diligenciadas Interpretación de resultados Socialización de resultados	V		Datos completos Análisis de tendencias Actividades de mejoramiento	Resultados de satisfacción global y por procesos Conclusiones y recomendaciones Plan de mejora	Hospitalización Urgencias Consulta Externa Direccionamiento Estratégico Control de la Gestión	Paciente y familia IPS, EPS Asociación de usuarios Red Interinstitucional de salud Población pobre no asegurada	
		Ficha remitida de casos de violencia intrafamiliar, al ente competente						Inicio de trámite	Financiero Facturación
		Formato de clasificación socio- económica y compromisos de pago.					Que se llene toda la información y se clasifique el usuario	Lista de chequeo	
		Registro de gestión realizada en Historia Clínica						Lista de chequeo	



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

CODIGO 120-OT-5

VERSIÓN 2

PÁGINA 8 de 11

CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SIAU

COPIA CONTROLADA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMOS	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA PRODUCTO Y/O SERVICIO	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO		V	A			INTERNO	EXTERNO
		Registro del paciente en portería Paciente orientado al servicio solicitado			Producto no conforme	Planes de mejoramiento, acciones correctivas y no conformes del sistema de calidad	Hospitalización Urgencias Consulta Externa Direccionamiento Estratégico Control de la Gestión Financiero Facturación	Paciente y familia IPS, EPS Asociación de usuarios Red Interinstitucional de salud Población pobre no asegurada Organismos de Control y Vigilancia
		Asistencia verificada por ciclos educativos Grado de cumplimiento de actividades de capacitación Satisfacción y cumplimiento de objetivos			Auditoria de proceso			
		Registro en HC de derechos verificados Registro en la HC de la valoración Registro en la HC de la asesoría			Auditoria de HC			
		Respuesta a los asuntos Registro formato queja diligenciado		A	Auditoria de cumplimiento			



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

CODIGO 120-OT-5


VERSIÓN 2

PÁGINA 9 de 11


CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SIAU

COPIA CONTROLADA

PROVEEDOR - PROCESO		ENTRADA/ INSUMOS	P	H	ACTIVIDAD	SALIDA	CLIENTE - PROCESO	
INTERNO	EXTERNO		V	A		PRODUCTO Y/O SERVICIO	INTERNO	EXTERNO
		Resultados de satisfacción global y por procesos Conclusiones y recomendaciones Plan de mejora			Auditoria de proceso Auditoria de cumplimiento de plan de mejoramiento	Planes de mejoramiento, acciones correctivas y no conformes del sistema de calidad	Hospitalización Urgencias Consulta Externa Direccionamiento Estratégico Control de la Gestión Financiero Facturación	Paciente y familia IPS, EPS Asociación de usuarios Red Interinstitucional de salud Población pobre no asegurada Organismos de Control y Vigilancia
		Inicio de trámite						
		Lista de chequeo						
		Lista de chequeo						
				A				

	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	120-OT-5
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	10 de 11
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SIAU		COPIA CONTROLADA

RECURSOS SOPORTES		DOCUMENTOS ASOCIADOS	INDICADORES
HUMANOS	INFRAESTRUCTURA		
Trabajadora Social Auxiliares de SIAU (Atención calida y respetuosa del público)	Oficina con dotación de 2 puestos de trabajo, 2 computadores, un teléfono fijo, celular, internet Acceso a Software DGH Salón de reuniones de grupos de apoyo y de la Asociación de Usuarios	Guías de atención, procesos, protocolos, planes educativos, manual tarifario, manual de facturación, otros formatos	<ul style="list-style-type: none"> ○ Tasa de disminución de quejas y reclamos ○ Oportunidad en resolución de quejas ○ Porcentaje de satisfacción global

	E.S.E. HOSPITAL UNIVERSITARIO DE RISARALDA NIT: 891.412.134-1	CODIGO	120-OT-5
		VERSIÓN	2
		PÁGINA	11 de 11
	CARACTERIZACIÓN DEL PROCESO SIAU		COPIA CONTROLADA

REQUISITOS DEL CLIENTE	REQUISITOS LEGALES	REQUISITOS DE LA EMPRESA	POLITICAS DE OPERACIÓN
Sistema de Información, agil, con información clara, documentación completa	Constitución Política de 1991, en los Artículos 1, 2, 11, 12, 13, 18, 23, 42, 50, 64, 78, 79, 86, 87, 88, 89, 95, 103, 106, 300, 336, 356, 365, 366, la versión sobre los deberes, los Derechos y las garantías y de la finalidad social del estado y de los servicios públicos. Ley 190 de 1995, Estatutos Anticorrupción, Art. 53-55 sobre sistemas de quejas y reclamos. Ley 100 de 1993, artículos 159, 198, 200, sobre garantías de los afiliados y de los usuarios. Decreto 1757 de 1994 art. 3-6, sobre formas de participación ciudadana y servicios de atención al usuario. Directiva presidencial 05 de 1995, sobre dependencias encargadas de recibir, tramitar y resolver quejas y reclamos en las entidades públicas. Circular 009 de 1996 de la Superintendencia Nacional de Salud sobre sistema de quejas y reclamos. La Resolución 2542 de 1998 El Decreto 2232 de 1995, en el artículo 7 al 9 describe la reglamentación dentro del sistema de Quejas y reclamos.	Calidad, oportunidad Confidencialidad, respeto, tolerancia	Cada 15 días se inspeccionan los buzones asignados a los servicios, solo se tendran en cuenta los asuntos que contengan datos completos y claridad en la petición. Cada mes se haran encuestas de satisfacción de todos los servicios y se presentaran informes trimestrales

Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre: Consuelo Merchan Correa Cargo: Profesional Universitario de la Salud	Nombre: Juan Pablo Velez Alavarez Cargo: Subdirector Científico	Nombre: Alfredo Barón Criollo Cargo: Gerente