

MANUAL DE PROTOCOLOS

DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Esta guía da cumplimiento a los protocolos desarrollados por el Programa Nacional de Servicio al Ciudadano dispuesto por el Departamento Nacional de Planeación, con fundamento en lo establecido en el CONPES 3785 de 2013.

Medición de la calidad del servicio: E.S.E. Hospital San Austin de Fonseca implementa la cultura de evaluación del servicio como un insumo de seguimiento y mejoramiento continuo, para conocer las características y necesidades de los grupos de valor, así como sus expectativas, intereses y percepción respecto a los servicios brindados a los usuarios.

1. **SERVICIO AL QUE CORRESPONDE:** Asistencial.

2. **PUESTO:** Trabajadora Social de información y atención al usuario SIAU.

3. **OBJETO DEL PUESTO:** Ejecutar actividades que proporcionen a los usuarios la importancia a sus necesidades, carencias y expectativas; teniendo en cuenta los

procesos diseñados para la recepción de quejas y reclamos, que a su vez involucra todas las áreas de la E.S.E. Hospital San Austin de Fonseca y proporcionando una atención humanizada desde una óptica gerencial al servicio del cliente externo.

4. **FUNCIONES GENERALES:** Conducir a la percepción de los usuarios hacia la organización para atender sus necesidades y mejorar constantemente la calidad de nuestros servicios, a través de la retroalimentación de los procesos.

¡PODEMOS MEJORAR TU SALUD!

Pág. Web: www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico: secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Cel.: 301 788 5569 Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299

5. FUNCIONES ESPECÍFICAS:

1. Atender de forma personalizada y en lengua clara y sencilla, teniendo en cuenta la Lengua de los usuarios, garantizando la oportuna canalización y resolución de sus peticiones.
2. Implementar las políticas y estrategias trazadas de mejoramiento organizacional e Institucional y desarrollo progresivo y complementario de los servicios de salud existentes
3. Diseñar y desarrollar estrategias orientadas hacia la humanización de la atención en salud del ejercicio de los derechos y deberes ciudadano, en el contexto del respeto permanente por la protección efectiva de los derechos humanos.
4. Decepcionar, clasificar, procesar, sistematizar información proveniente del usuario, así como de otras fuentes institucionales y comunitarias (información secundaria y terciaria)
5. Poner a disposición del sistema de planeación del laboratorio la información Proveniente de los usuarios con el fin de favorecer la integración equitativa de la oferta y la demanda de los servicios del área de cobertura.
6. Desarrollar estrategias tendientes a garantizar el cumplimiento de las decisiones Acordadas a partir de la información del sistema de atención al usuario.
7. Elaborar y presentar informes periódicos de las acciones realizadas.
8. Conocer cuál es el grado de calidad de los servicios recibidos, vistos desde la Perspectiva del usuario.
9. Identificar los aspectos críticos que deterioran la calidad de los servicios ofrecidos.
10. Precisar fortalezas y debilidades de los servicios.
11. Retroalimentar la institución y contribuir con el mejoramiento continuo de los servicios.
12. Dar cumplimiento a la normatividad establecida y vigente definida en la política nacional y en el Documentos Compes Decreto 3785 de 2013 sobre obligatoriedad de las entidades en realizar

¡PODEMOS MEJORAR TU SALUD!

Pág. Web: www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico: secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Cel.: 301 788 5569 Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299



actividades de exploración y Medición de la satisfacción de los usuarios de los servicios de atención en salud.

13. Manejar el mismo idioma con respecto a la a la normatividad vigente a la prestación del servicio
14. Evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario
15. Realizar medición trimestral de satisfacción del usuario.
16. Educar a los usuarios sobre sus derechos, deberes y hacerlos participe en la Optimización de los servicios.

INTRODUCCION DE QUE SE TRATA DE LA ENCUESTA.

Fecha _____ Sexo _____ Edad _____ Seguridad _____
Social _____

1. ¿Qué servicio solicito usted?

3. Cómo considera la atención del Admisionista Muy Buena Regular Mala Muy Mala Buena

4. Cómo considera la atención de la personal salud Que la atención. Muy Buena Buena Regular Mala Muy Mala

5. Cómo considera la atención de la trabajadora social Muy Buena Buena Regular Mala Muy Mala

6. El personal médico le explicó sobre su estado de salud y conducta a seguir SI NO

7. Considera que se mantuvo la confidencialidad sobre su diagnóstico SI NO

8. Considera que hubo privacidad durante la atención por el personal médico SI NO

9. Conoce usted sus derechos y deberes SI NO

Escriba un derecho:

Escriba un deber:

10. Considera que el consultorio se encuentra limpia y ordenada

¡PODEMOS MEJORAR TU SALUD!

Pág. Web: www.hospsanagustin.gov.co

Correo Electrónico: secretaria@hospsanagustin.gov.co

Calle 15 No. 21 – 31 Fonseca (La Guajira). Cel.: 301 788 5569 Tel. (095) 7756084 – 7756083 – 7756299